Průvodce integrací Webex WFO a Webex Contact Center

Pro nasazení s novým WFM

První publikováno: červenec 20, 2021
Poslední aktualizace: 11. listopadu 2025

Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NÉST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ. LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU" SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, AŤ UŽ VÝSLOVNÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, MIMO JINÉ VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV NEBO ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z OBCHODNÍHO STYKU, ZVYKLOSTÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplicitní softwarové kopie tohoto dokumentu jsou považovány za nekontrolované. Nejnovější verzi naleznete v aktuální online verzi.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy a telefonní čísla jsou uvedeny na webu Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a jejích přidružených společností v USA a jiných zemích. Chcete-li zobrazit seznam Cisco ochranných známek, přejděte na tuto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Uvedené ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků. Použití slova „partner" neznamená, že mezi společností Cisco a jakoukoli další společností existuje partnerský vztah. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

Cílová skupina uživatelů

- Dostupné a nedostupné funkce integrace
- Podporované a nepodporované funkce integrace
- Přehled architektury na vysoké úrovni
- Konfigurační postupy
- Konkrétní podrobnosti integrace

Tato příručka integrace je primárně určena pro zákazníky a také pro oficiální Cisco partnery, kteří obvykle instalují a konfigurují Webex WFO pro zákazníky. Kromě toho Cisco implementační inženýři, technici podpory, prodejní technici, vývoj a marketing mohou najít užitečné informace v této příručce.

Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 – přehled

Existují dvě verze integrace mezi Webex WFO a Cisco Webex Contact Center (CWCC). Tyto verze jsou CWCC verze 1.0 a CWCC verze 2.0. Tyto verze jsou kompatibilní s různými sadami rozhraní API, která se nazývají rozhraní API 1.0 (starší verze), rozhraní API CMSv2 (přechodná rozhraní API, která se používají k převodu nasazení CWCC 1.0 na CWCC 2.0) a 2.0 (programová rozhraní API).

Další informace o tom, který postup je třeba použít na základě toho, která rozhraní API vaše nasazení používá, najdete v tématu Postupy konfigurace.

DŮLEŽITÉ CWCC 1.0 se v produktu Webex WFO zobrazuje jako Cisco Customer Journey Platform.

Dostupnost verzí a funkcí

Verze a rys	CWCC 1.0 se starším CMSv1 Rozhraní api	CWCC 1,0 až 2,0 s rozhraními API CMSv2	CWCC 2.0 se starším písmem Rozhraní API CMSv1	CWCC 2.0 s Programový Rozhraní api
Stereofonní nahrávání	Není k dispozici	K dispozici	K dispozici	K dispozici
Pozastavení a obnovení zvuku (pouze ručně)**	K dispozici	K dispozici	K dispozici	K dispozici
Pozastavení a obnovení záznamu obrazovky (pouze ručně)**	K dispozici	K dispozici	Není k dispozici	K dispozici

POZNÁMKA: Pro pauzy (události přidržení) vloží Webex WFO ticho pro zvukové nahrávky a vloží prázdnou obrazovku pro nahrávání obrazovky.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) má dvě možnosti pozastavení a obnovení. Jednou z možností je ruční pozastavení a pokračování, které používá Cisco Agent Desktop. Druhou možností je automatické pozastavení a pokračování, které vyžaduje Cisco rozhraní API. Pro možnost založenou na rozhraní API musí být příkazy API odeslány do Cisco Smart

Desktopový software pro redigování zvuku. Redigovaný zvuk z dat pozastavení a obnovení je synchronizován z CWCC na Webex WFO. Jakmile Webex WFO spolkne redigovaný zvuk, pokud se jedná o záznam obrazovky, Webex WFO automaticky rediguje obrazovku na základě redigovaného zvuku před tím, než je kontakt prezentován v Webex WFO. Ruční i automatické možnosti pozastavení a obnovení vyžadují, aby měl uživatel nainstalovaný software Cisco Agent Desktop. Možnosti Webex WFO ruční a automatické pozastavení a obnovení se nevztahují na integraci CWCC. Webex WFO automatické pozastavení a obnovení není k dispozici, protože signál RTP, který je vyžadován pro Webex WFO iniciované automatizované události, neprochází Webex WFO.

DŮLEŽITÉ : Pozastavení a obnovení musí být povoleno Cisco. Obraťte se na svého Cisco Account Managera a požádejte o přístup.

Úvod

Webex WFO je jednotná softwarová sada Workforce optimalizace (WFO), která se integruje s Cisco Webex Contact Center a poskytuje nahrávání hovorů, řízení kvality, správu Workforce, analýzu hlasu zákazníka (VoC) a správu dat. Podrobnosti týkající se podporovaných integrací jsou uvedeny níže.

POZNÁMKA: Podporované funkce jsou k dispozici v Webex Contact Center verze 1.0 i Webex Contact Center verze 2.0, pokud není uvedeno jinak.

Řízení kvality (QM)

Řízení kvality je srdcem sady Workforce Optimization. Je to začátek datové stopy, která vede k hlasu zákazníka. Posuňte obsluhu svých zákazníků na další úroveň se zaměřením na kvalitu a zapojte své agenty do udržení zákazníků.

Dostupné funkce

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Webex WFO zaznamenává zvuk		X
Webex WFO importuje zvuk Nahrávání z Cisco Webex Contact Center	X Verze 1.0: Zpoždění importu je dvě až tři hodiny. Verze 2.0: Import kontaktů nastane, když je nahrávka zpřístupněna pro Webex WFO z Webex Contact Center. Import trvá až patnáct minut.	
Webex WFO nahrávání obrazovky	X	
Webex WFO úložiště vyžadované pro ukládání zvuku v cloudu	X	
Integrace z cloudu do cloudu pro data	P	

řenos X

Funkce	Podporov	Aktuálně Nepodporov
	Přenos dat prostřednictvím rozhraní API je integrován do integrace	
Webex WFO ingestuje nahrávání zvuku, pozastavení a obnovení (ruční a automatické)	Viz Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 Přehled pro Informace o aktuální dostupnosti pozastavení a obnovení zvukového záznamu, pozastavení a obnovení záznamu obrazovky a stereofonního nahrávání.	
Webex WFO ingestuje záznam obrazovky, pozastavení a obnovení (ruční a automatické)		
Stereofonní nahrávání		
Vlastní metadata	X Pouze 2.0	
Šifrované nahrávky	X	
Řečové energetické události	X*** Mlčení a mluvení pouze nad událostmi	Přidržení a pozastavení událostí Nejsou podporovány
Živý hlasový monitoring	X K dispozici prostřednictvím Webex Contact Center monitorování hovorů	
Monitorování živé obrazovky	X Prostřednictvím klienta Webex WFO Smart Desktop	
Podpora synchronizace	X	
Import metadat kontaktů	X	
Integrace CRM	X*	
Ovládací prvky webového nahrávání agenta a		X**

Funkce	Podporov	Aktuálně Nepodporov
Ovládací prvky nahrávání API		
Podporuje vícekanálovou integraci	X	
Hlasové kanály	X	
Digitální kanál - Chat	X Viz Informace o podpoře Webex WFO digitálních kanálů	
Digitální kanál - SMS	X Viz Informace o podpoře digitálních kanálů Webex WFO	
Digitální kanál - E-mail	X Viz Informace o podpoře Webex WFO digitálních kanálů	

**Otevřená kontrola integrace produktu.*

*** Ovládací prvky Start/Stop API jsou k dispozici pouze pro nahrávání na obrazovce. K implementaci jakéhokoli API řízeného nahrávání obrazovky může být vyžadována dodatečná technická podpora Cisco.*

Můžete nakonfigurovat dobu, po kterou musí uplynout přemluvení nebo ticho, aby se zaregistrovaly jako události. Viz "Talk over Events" a "Silence Events" v tématu Konfigurace QM globálních nastavení.

POZNÁMKA: Označování hovorů vlastními metadaty Webex WFO ve scénářích nahrávání bloků dat není podporováno.

POZNÁMKA: Záznamy obrazovky se zaznamenávají v 10minutových blocích po dobu, po kterou je agent přihlášen. Záznamy obrazovky odpovídající časům zvuku přijatého z CWCC jsou sestaveny Desktopový klient z těchto bloků a nahraný.

Komponenty hran

Komponenta	Požadováno	Není požadováno
Datový server pro synchronizaci, záznam, události v reálném čase a import médií		X
Smart Desktop pro nahrávání obrazovky, živé monitorování obrazovky a funkce analýzy plochy	X	
Chytrá plocha v operačním systému Windows	(k dispozici)	
Inteligentní plocha v MAC OS		(nedostupné)

*Pokud migrujete z datového serveru na integraci bez serveru, obraťte se na technickou podporu Cisco. Viz Úvod.

Musíte mít povoleno nahrávání **segmentů,** nahrávání konzultovaných nohou **a**komplexní hovory **.** Viz Komplexní události hovorů pro více informací.

Workforce Management (Nový WFM)

WFM je jednotný, uživatelsky orientovaný software s moderním přístupem. Zjednodušte prognózy, zjednodušte plánování a správu a uvolněte manažery, aby se mohli soustředit na přidanou hodnotu. PUT správné lidi na správných místech.
Umožněte jim pracovat chytřeji a poskytovat konzistentní a vynikající zákaznickou zkušenost.

WFM synchronizuje data pro účely konfigurace a přidružení historických dat. Webex WFO WFM synchronizuje historická data a data v reálném čase pro použití s plánováním a prognózováním Workforce.

Dostupné funkce

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Zdroj dat o dodržování v reálném čase	X	
Zdroj dat adherence v reálném čase (omnikanál)		X
Zdroj historických dat - statistika fronty	X	

Funkce	Podporováno	Aktuálně Nepodporovaný
Historický zdroj dat - statistiky agentů	X	
Zdroj historických dat – statistika fronty agentů	X	
Prognózování (hlas)	X	
Prognózování (chat)	X	
Prognózy (e-mail)	X	

Analytika

Analytika obsahuje úložiště hotových pokročilých analytických aplikací, které vám pomohou vytvořit velký dopad bez křivky učení. Odemkněte zlatý důl inteligence ukrytý ve vašem kontaktním centru a přeměňte každý kontakt se zákazníkem a agentem na užitečné poznatky.

Dostupné funkce

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Analýza řeči (převod řeči na text)	X**	
Desktop Analytics	X* Není synchronizováno se záznamy	
Analýza textu	X Události přidržení (pauzy) se projeví jako prázdné prázdné místo bez přepisu.	
Řídicí panely s podrobnostmi	X	
Skóre prediktivního hodnocení	X	
Prediktivní server NPS	X	

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Analýza mínění	X	
Agent Smart Benchmarking	X	
Rozšířené vyhledávání řeči	X	
Inteligence agenta Omni	X Je vyžadováno zapojení do Cisco Professional Services.***	

**Data Desktop Analytics jsou k dispozici na řídicích panelech Analytics a Průzkumníku dat. Vzhledem k tomu, jak jsou data plochy zpracovávána, však nejsou k dispozici na panelu Plocha aplikace Media Player.*

*** V CWCC verze 1.0 není stereofonní záznam aktuálně k dispozici; Proto se přepisy nedělí podle mluvčího.*

Omni Agent Intelligence spoléhá na vlastní metadata. Další informace najdete v tématu synchronizace metadat s Webex WFO .

Vhledy

Insights je řešení BI využívající umělou inteligenci, které je základní součástí sady Webex WFO. Přehledy poskytují smíšené, neizolované sestavy, které vám umožní bezproblémově kombinovat všechna vaše Workforce řízení angažovanosti a údaje o interakci se zákazníky z celého Webex WFO. Přehledy vám umožňují vizualizovat data Webex WFO prostřednictvím praktických sestav a řídicích panelů. Pro přístup k uvedeným funkcím potřebujete licenci Insights. Další informace najdete v tématech Jak licence fungují a Správa rolí a oprávnění.

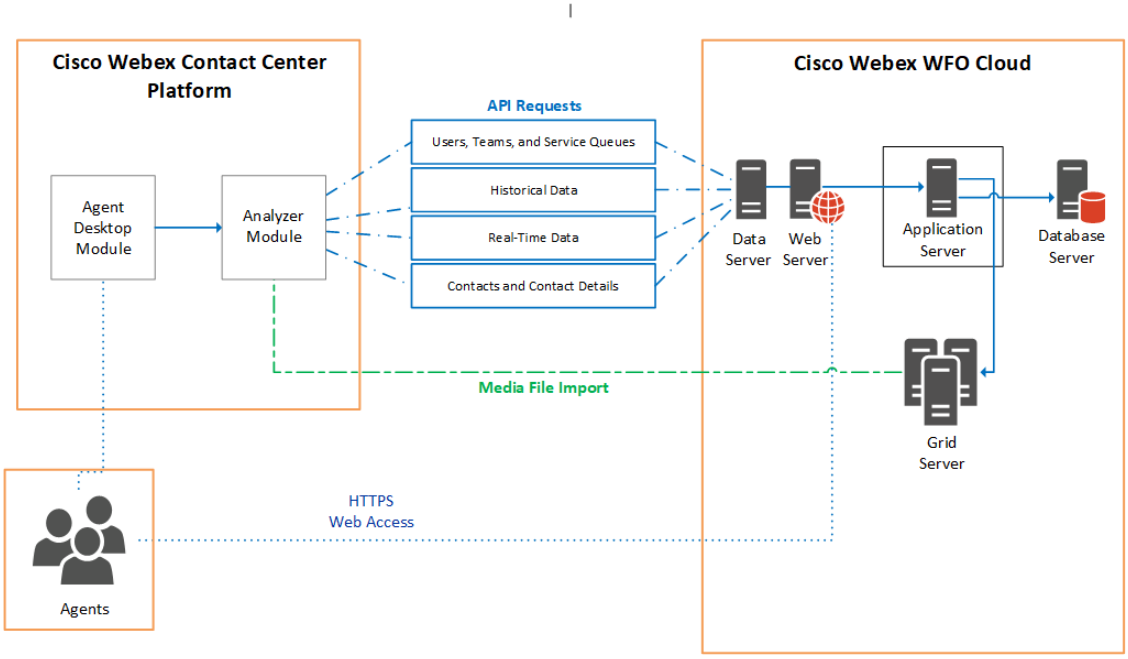
Dostupné funkce

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Předem připravené řídicí panely	X	
Analýza založená na strojovém učení	X	
Vlastní motivy	X	

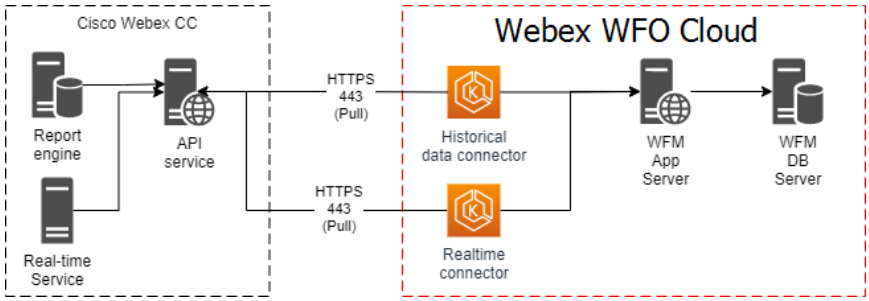
Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Autogram (automatizovaná vizualizace dat)	X	
Vizuální možnosti (vlastní data vizualizace)	X	
Sdílení řídicího panelu	X	

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center Architektura

Níže uvedený diagram architektury ukazuje spojení mezi Cisco Webex Contact Center a sadou Webex WFO. Všimněte si, že diagram obsahuje klasickou WFM.



Níže uvedený diagram architektury ukazuje spojení pouze mezi Cisco Webex Contact Center a Webex WFO WFM.


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Konfigurační postupy

Tato část vysvětluje, jak nakonfigurovat integraci Cisco Webex Contact Center s Webex WFO, včetně Webex WFO WFM. Postupy konfigurace, které je třeba provést, se liší v závislosti na tom, které produkty Webex WFO vaše organizace zakoupila a která rozhraní API Cisco se používají.

- Konfigurace Cisco Webex Contact Center
- Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Připojení WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Připojení k Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Přehled konfigurace

Integrace CWCC 2.0 používá rozhraní API 2.0 (programové). Datový server není vyžadován.

2.0 (programová) rozhraní API

- Kompatibilní s Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM a WFM
- Pokud vaše nasazení zahrnuje WFM postupujte podle tématu Připojit k Cisco Webex Contact Center 2,0 a připojit WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0 proceduře

Konfigurace Cisco Webex Contact Center

Před nastavením připojení CWCC 2.0 v Webex WFO je třeba provést postupy uvedené v tomto tématu v rámci Webex Control Hub.

DŮLEŽITÉ: Nastavte uživatelské jméno a heslo účtu Webex správce tak, aby nikdy nevypršela platnost. Toto je účet typu služby. Neměl by to být osobní e-mailový účet. Cisco odvolává Přístupové tokeny, když vyprší platnost přihlašovacích údajů uživatele. Pokud tedy platnost uživatelského jména a hesla účtu Cisco vyprší, je třeba ACD v Webex WFO znovu ověřit. Opětovné ověření vyžaduje zapojení Cisco technické podpory. Poskytněte Cisco Technické podpoře následující informace.
- Webex Contact Center pověření správce (uživatelské jméno a heslo)
- Webex WFO Nájemník ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO přihlašovací údaje správce tenanta (uživatelské jméno a heslo)
- Webex WFO adresa URL domény (např. část "us3" v www.us3.calabriocloud.com)

Předpoklady

- Uživatelské jméno je ve formátu FQDN.
- Uživatel má přístup k Webex CC 2.0, API a Webex CC 2.0 Media API.
- Uživatelské jméno nesmí být osobní e-mailová adresa.
- Uživatelské jméno musí být e-mailová adresa vytvořená pomocí Active Directory synchronizace s Cisco nebo vytvořená ručně na portálu pro správu Cisco.

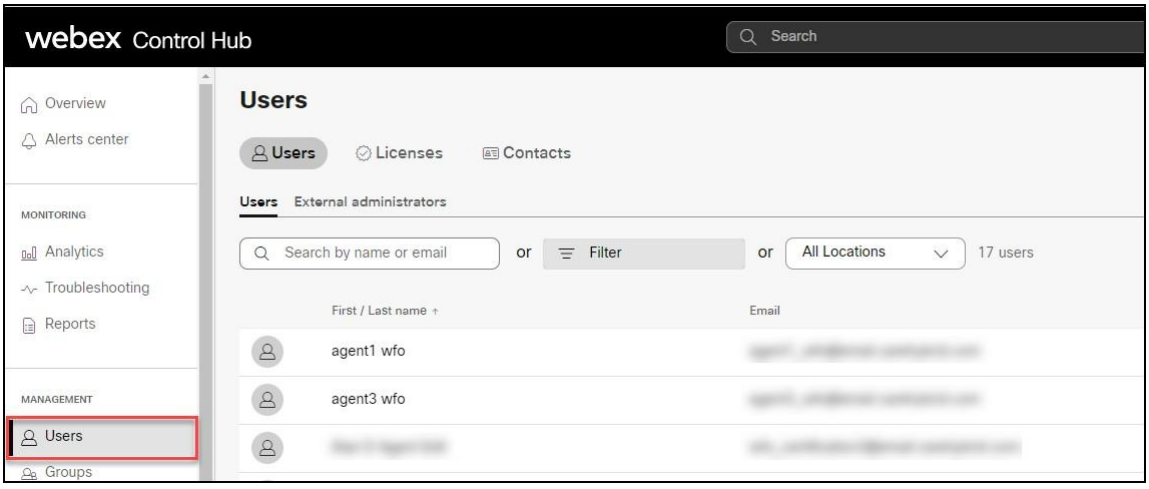
> **POZNÁMKA:** Pokud je později povolena synchronizace Active Directory a e-mailová adresa v Active Directory neexistuje, bude nastavení v Cisco vymazáno. Budou duplicitní týmy a
> Uživatelů způsobených problémy se synchronizací s novou e-mailovou adresou.

Konfigurační postupy

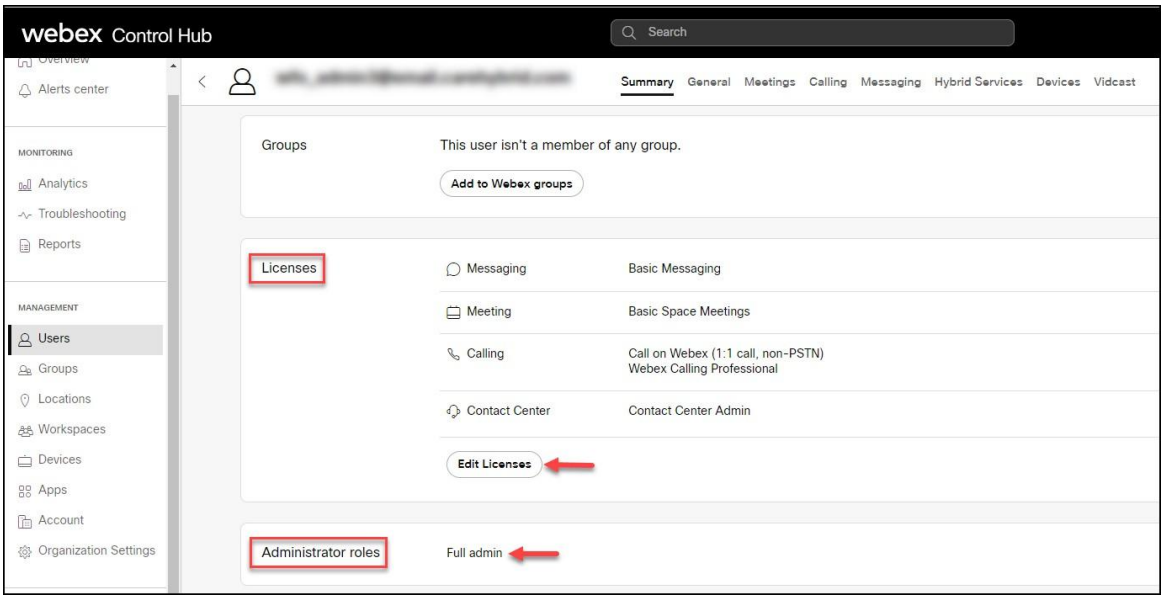
Přiřazení rolí a oprávnění

Uživatelský účet použitý v tomto postupu se později použije k dokončení procesu oauth potřebného k integraci s Webex WFO.

1. **Přístup k Webex Control Hub** pro správce tak, že přejdete na admin.webex.com a zadáte své přihlašovací údaje.
2. Klikněte **na Uživatelé** v části **Správa** v levém navigačním panelu.



3. **Na stránce Uživatelé** vyberte požadovaného uživatele z tabulky.
4. Ujistěte se, že uživatel má minimálně licence a role uvedené v následující tabulce.



- Pokud uživateli nejsou přiřazeny správné licence, klepněte na tlačítko **Upravit licence** v části **Licence** A pak znovu klikněte **na Upravit licence** na stránce se souhrnem licencí.
- Upravte licence podle potřeby a klikněte na tlačítko **Uložit**.
- Pokud nejsou přiřazeny správné role, vyberte aktuálně přiřazenou roli v nabídce **Část Role** správce na stránce uživatele.
- Upravte role podle potřeby a klikněte na **Uložit**.

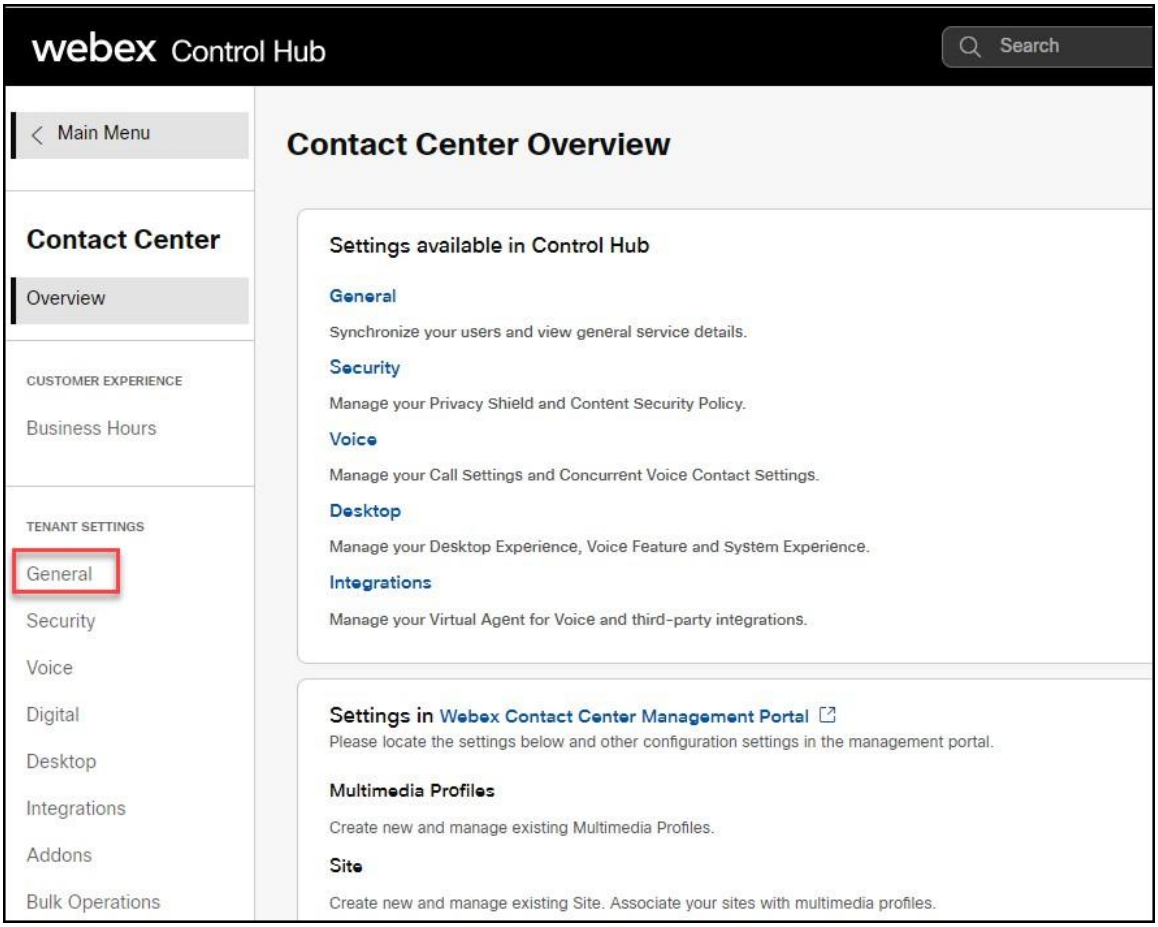
Opravňuje licencí	
Odesílání zpráv	Základní zasílání
	zpráv Pokročilé
	zasílání zpráv
Schůze	Základní vesmírné
	schůzky Advanced Space
	Meetings Webex
	Meetings Suite
Povolání	Volání na Webex (hovor 1:1, bez PSTN)

Opravňuje licencí	
Kontaktní centrum	Správce kontaktního centra
	Licencovaný agent > prémiový
Role	
Služby	Správce služby kontaktního

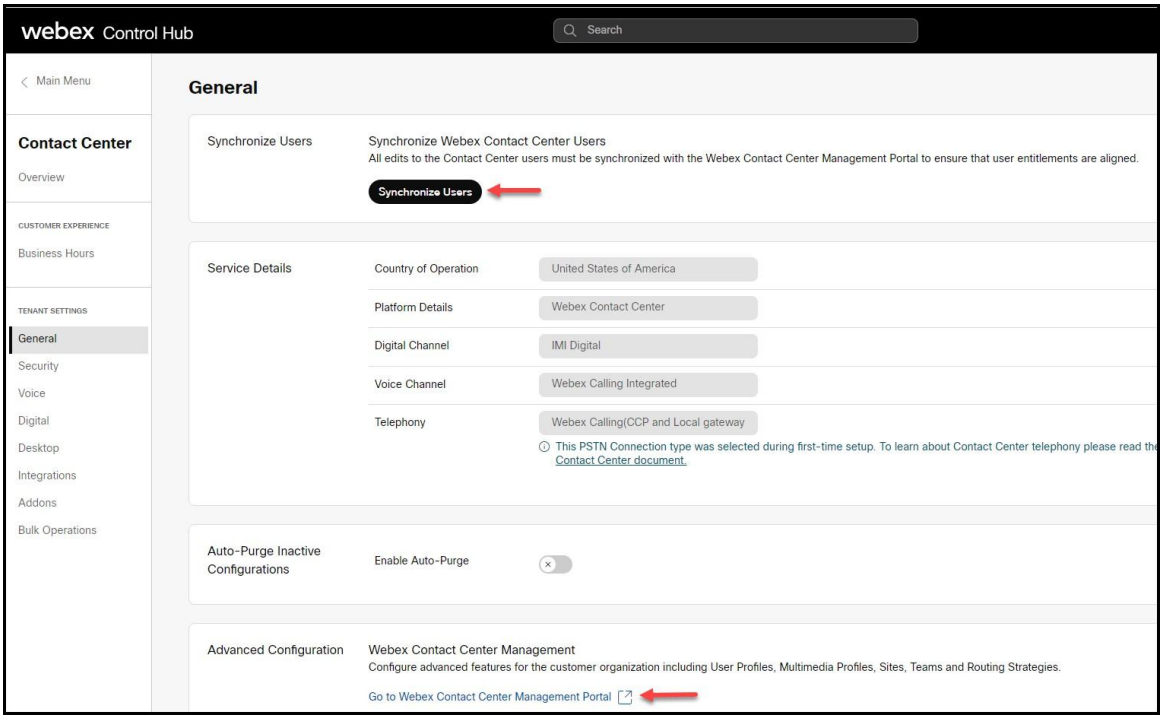
> **POZNÁMKA:** Pokud máte problémy se synchronizací, vyberte **Zaškrtávací políčko Správce** organizace a přiřaďte

Konfigurace nastavení kontaktního centra

1. Přejděte na stránku Kontaktní **centrum** v levé navigační liště **v části Služby** .
2. Klikněte na Obecné v části **Nastavení** tenanta v levé navigační nabídce Kontaktního centra.



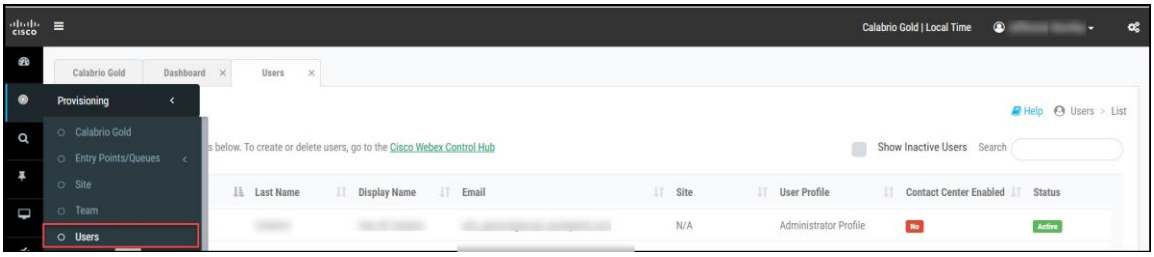
3. Klikněte na **Synchronizovat uživatele**.



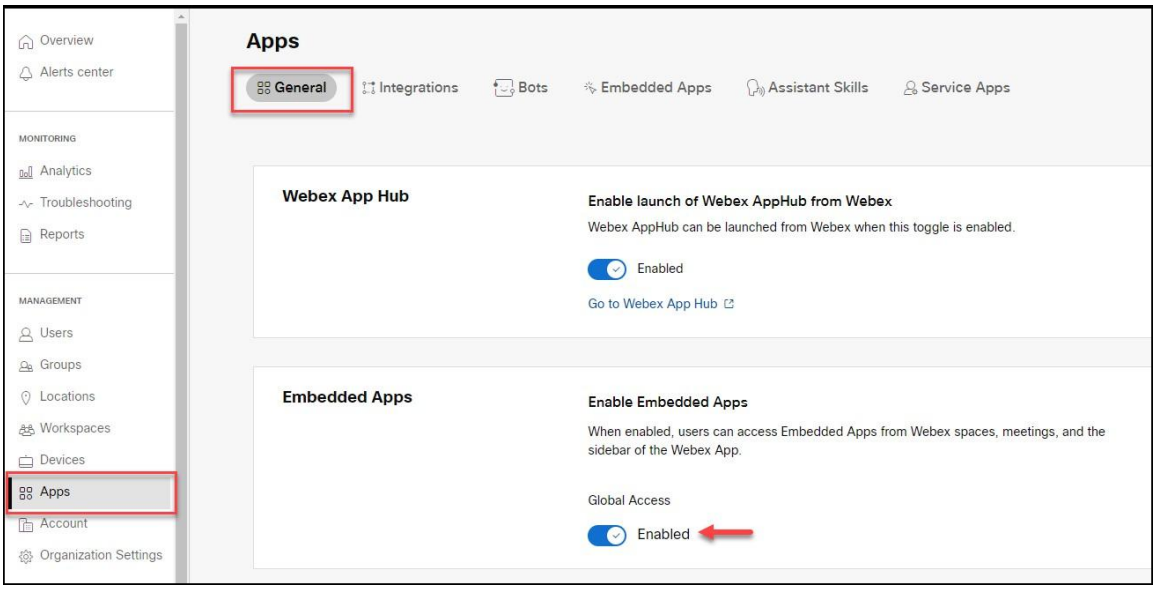
4. Klikněte na **odkaz Přejít na portál** pro správu Webex Contact Center. Portál pro správu se otevře v samostatném okně.

5. Na portálu pro správu se ujistěte, že je váš účet API synchronizovaný, a to tak, že přejdete na **Zřizování** > **Uživatelé** z levého navigačního panelu.

POZNÁMKA Stav **Kontaktní centrum povoleno** je **pro tento účet Ne** .

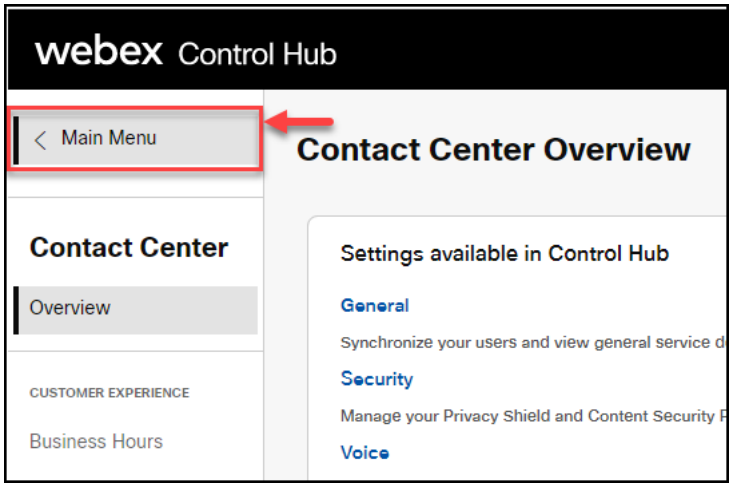


Konfigurace nastavení aplikací



1. Klikněte na **Aplikace** v **části Správa** na levém navigačním panelu.

POZNÁMKA : Pokud se nacházíte na některé ze stránek Kontaktního **centra** , musíte klepnout na tlačítko **Hlavní nabídka**

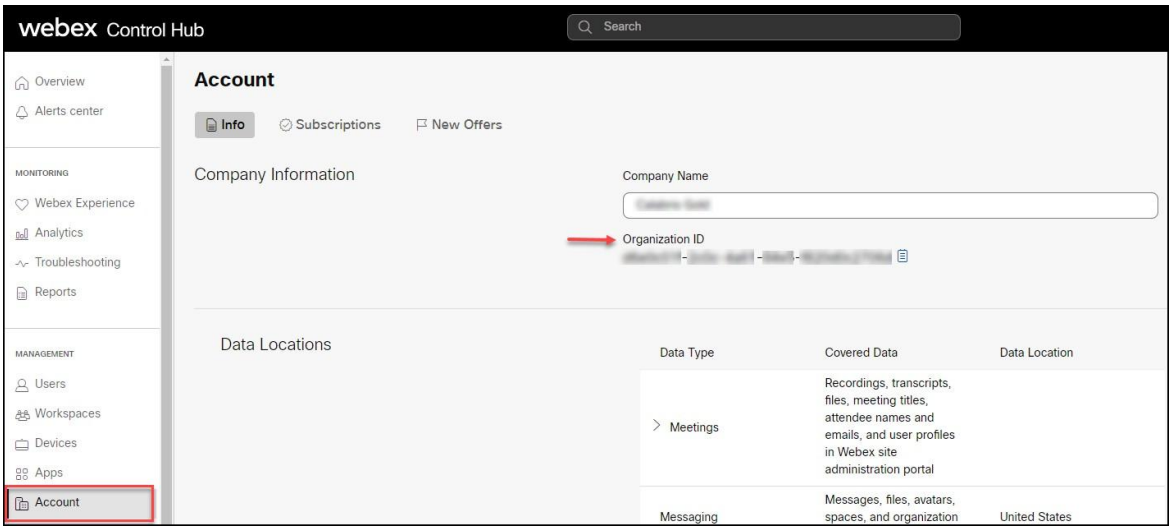


otevřete **stránku Aplikace** .

2. **Na stránce Obecné Tab aplikace** přepněte **přepínač Globální přístup povolen.**

Vyhledejte svou organizaci ID

1. Přejděte na **stránku Účet** z levého navigačního panelu.
2. Uložte svou **organizaci ID** na snadno přístupné místo. Vaše Cisco organizace ID je vyžadována při nastavování připojení k CWCC 2.0 v Webex WFO. Vaše organizace ID je také známá jako Tenant ID v Webex WFO.



Mapa API koncových bodů

Nejnovější konečný seznam API, která jsou v současné době k dispozici, najdete v # https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability .

Oblast	Portál pro vývojáře	API
NÁS	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Spojené království	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japonsko	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Ověření konfigurace

1. Pokuste se přihlásit do https://developer.webex-cx.com/ pomocí soukromého okna prohlížeče, například Anonymní pro Chrome nebo InPrivate pro prohlížeče Edge.

2. Pokud se váš pokus o přihlášení nezdaří, otevřete lístek podpory s Cisco nebo certifikovaným partnerem vaší organizace.

3. Pokuste se přihlásit do https://web.webex.com/ pomocí soukromého okna prohlížeče, jako je Inkognito pro Chrome nebo InPrivate pro prohlížeče Edge.

4. Pokud se váš pokus o přihlášení nezdaří, otevřete lístek podpory s Cisco nebo certifikovaným partnerem vaší organizace.

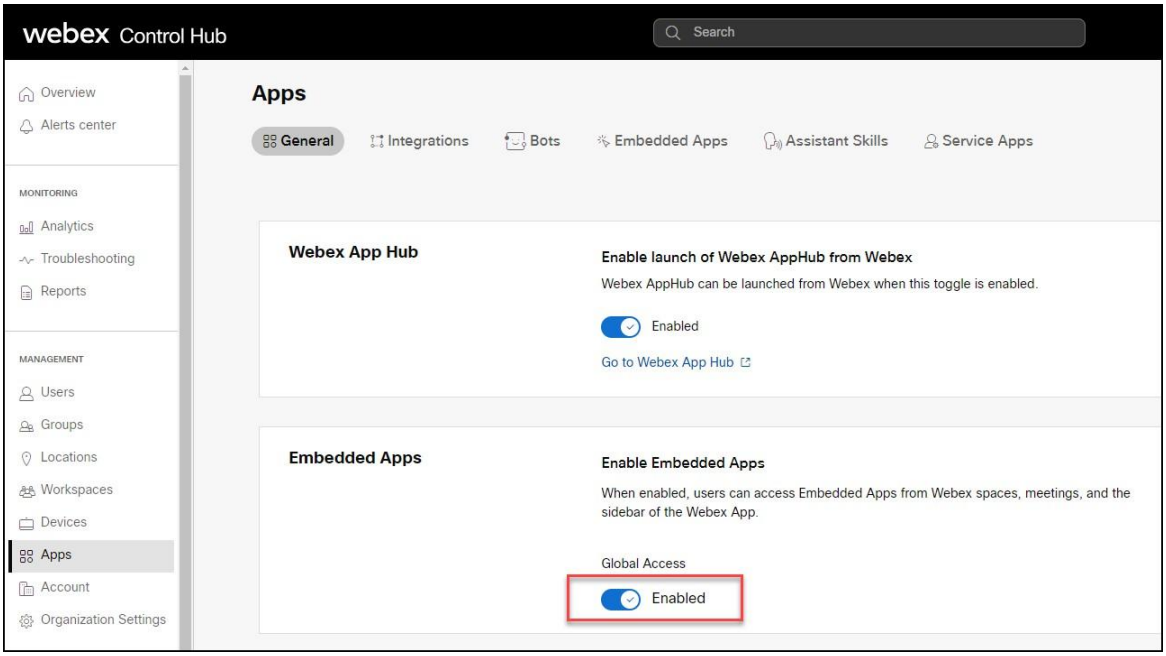
Povolte integraci s Pro Pack

DŮLEŽITÉ : Tento postup provádějte pouze v případě, že máte balíček Pro Pack.

1. Přihlaste se do Webex Control Hub na https://admin.webex.com/.

2. Klikněte na **Aplikace** v části **Správa** v levém navigačním panelu.

3. V části **Integrované aplikace** přepněte Globální **přístup** na **Povoleno**.



4. Klikněte na **Integrace**.

5. Povolte přístup k integraci Webex WFO kliknutím na integraci v seznamu nebo vyhledáním integrace pomocí jeho aplikace ID. Otevře se okno vlastností integrace.

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. V **části Přehled** přepněte **Přístup pro budoucí uživatele** na **Zapnuto**.

7. Klikněte na **Všichni uživatelé**.
8. Klikněte na **Uložit**.

Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0

Tato část vysvětluje, jak nastavit připojení mezi Cisco Webex Contact Center 2.0 a Webex WFO. Organizace ID je připojena k přístupovému tokenu správce při přihlášení.

DŮLEŽITÉ : 1) Před provedením jakýchkoli změn v účtu, který používáte ke konfiguraci Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD, buďte obzvláště opatrní. Pokud je nutné změnit správce Heslo pravidelně, pak byste měli postupovat podle postupu Konfigurovat opětovnou autorizaci ihned po změně hesla správce, abyste zajistili, že se připojení integrace nepřeruší.
2) Pokud jste stávající zákazník, který migruje z nakonfigurovaného datového serveru, musíte se obrátit na svého account manažera.

Předpoklady

Zkopírujte následující informace od svého Webex Contact Center poskytovatele a uložte je do snadno přístupného umístění. Postupujte podle postupů podrobně popsaných v tématu Konfigurace Cisco Webex Contact Center.

- Uživatel Webex Administrator musí mít požadovaná oprávnění a role v Webex Control Hub pro váš systém Webex Contact Center. Další informace najdete v postupu "Přiřazení rolí a oprávnění" v tématu Konfigurace Cisco Webex Contact Center .
- Uživatelské jméno – Toto je e-mailová adresa uživatele přidružená k přihlašovacím údajům správce v Cisco Webex Contact Center.

  OSVĚDČENÉ POSTUPY Pokud používáte WFM, ujistěte se, že uživatelské jméno Webex Contact Center se liší od vašeho **pole Calabrio ONE API Username** .

- API URL – Úplná základní adresa URL Webex Contact Center API, včetně protokolu.
- Tenant ID - Toto je vaše Cisco Webex Contact Center organizace ID.
- Pole Calabrio ONE API Username musí splňovat následující kritéria.
  - V Webex WFO musí mít tento uživatel ke své roli přiřazena **také oprávnění Obrazovka pro záznam** a **Záznam hlasu** . Ve **správě aplikací použijte**stránku Role **k přiřazení oprávnění k rolím a stránku** Uživatelé **k** přiřazení rolí uživatelům.
  - Tento uživatel musí být přiřazen k výchozímu **týmu** z **rozevíracího seznamu Tým** na stránce **Uživatelé v modulu Správa** aplikací.

- Tomuto uživateli musí být přidělen plný rozsah výběrem všech skupin a týmů v části **Přidružené skupiny a týmy** na **stránce Uživatelé** ve **správě** aplikací.

Konfigurační postupy

BEST PRACTICECisco doporučuje konfigurovat CWCC 2.0 v soukromé relaci prohlížeče, jako je anonymní režim v prohlížeči Google Chrome nebo Microsoft Edge.

- Připojte se k Cisco Webex Contact Center 2.0— Pokud jste stávající zákazník přecházející z CWCC 1.0 na 2.0 a máte QM, Analytics nebo Classic WFM, použijte tento postup.
- Konfigurace CWCC 2,0 pomocí programových rozhraní API 2,0– Tento postup použijte, pokud vaše nasazení zahrnuje QM, Analytics, klasický WFM nebo WFM a nepřecházíte z CWCC 1,0 na 2,0.

  Pokud máte WFM, musíte provést Připojit WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0
  Po dokončení procedury Konfigurace CWCC 2.0 pomocí programových rozhraní API 2.0.

- Po konfiguraci ACD je nutné nakonfigurovat opětovnou autorizaci.

Konfigurace CWCC 2.0 pomocí programových rozhraní API 2.0

1. V Webex WFO přejděte do části **Správa** aplikací>**Konfigurace** systému>**ACD Konfigurace**.
2. V části Vybrat ACD klikněte na Přidat .
3. Vyberte **Cisco Webex Contact Center 2.0** z **Vyberte ACD** rozevíracího seznamu.
4. Nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

Pole	Konfigurace
Název ACD	Zadejte jedinečný název ACD.
Uživatelské jméno	Zadejte své uživatelské jméno CWCC. Toto je e-mailová adresa uživatele přidružená k pověřením pro správu v CWCC. **DŮLEŽITÉ** : Toto by měl být účet typu služby, který by se nikdy neměl měnit. Změna účtu může způsobit: Duplicitní uživatelé a týmy v systému.

Pole	Konfigurace
API adresa URL	Zadejte úplnou základní adresu URL Cisco Webex Contact Center API, včetně identifikátoru protokolu.
ID nájemce	Zadejte organizaci ID účtu tenanta CWCC.
Calabrio ONE API uživatelské jméno	Vaše uživatelské jméno účtu služby Webex WFO. Tento účet služby se také označuje jako váš účet správce tenanta nebo uživatelský účet API. To je nutné pro nahrání dat do správného tenanta. Tento účet musí vytvořit správce systému a nachází se ve vašem klientském systému. Tento účet správce tenanta musí mít také správná oprávnění k nahrávání dat. Obraťte se na Cisco podporu, která vám pomůže s vytvořením tohoto účtu správce klienta. Další informace najdete v tématech Vytvoření uživateleAPI a Správa rolí a oprávnění . ▪ V Webex WFO musí mít tento uživatel ke své roli přiřazená **také oprávnění Obrazovka pro záznam** a **Záznam hlasu** . Ve **správě aplikací použijte**stránku Role **k přiřazení oprávnění k rolím a stránku** Uživatelé **k** přiřazení rolí uživatelům. ▪ Tento uživatel musí být přiřazen k výchozímu **týmu** z **rozevíracího seznamu Tým** na **stránce Uživatelé** v **nástroji Správa** aplikací. ▪ Tomuto uživateli musí být přidělen plný rozsah výběrem všech skupin a týmů v části **Přidružené skupiny a týmy** na **stránce Uživatelé** ve **správě** aplikací.
Calabrio API Uživatelské heslo	Vaše heslo účtu služby Webex WFO.
Povolené produkty - kvalita	**Řízení** kvality – vyberte, zda vaše organizace zakoupila

Pole	Konfigurace
Management	Řízení kvality. **Zaškrtněte políčko Hlas,** pokud vaše organizace chce, aby Webex WFO ingestovala pouze hlasové kontakty. **Zaškrtněte políčko Digitální (chat, SMS, e-mail, sociální sítě),** pokud vaše organizace chce, aby Webex WFO ingestovala chaty, SMS zprávy a e-maily.
Mapování metadat	(Volitelné) Umožňuje mapovat CWCC metadata na vlastní metadata V Webex WFO. Další podrobnosti najdete v tématu Synchronizace metadat s Webex WFO . Hodnoty metadat CWCC jsou synchronizovány s CWCC kontakty do Webex WFO. Hodnoty metadat CWCC jsou mapovány na popisky metadat vytvořené ve Správci metadat (umístěné v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat). Po úspěšném namapování lze metadata použít k přidání různých sledovatelných informací ke kontaktu v Webex WFO. Pole metadat lze nalézt na panelu Podrobnosti na stránce přehrávače médií (stránka Interakce > otevření kontaktu). Pole metadat můžete zobrazit, upravit nebo odstranit ze systému.
Interval synchronizace (minuty)	Označuje, jak často (v minutách) chcete synchronizovat uživatele, týmy a servisní fronty v Webex WFO s jejich ekvivalenty v Cisco Webex Contact Center.
Zpoždění zachycení (minuty)	Nastaví dobu, po kterou má WFM čekat před ním Importuje ACD statistiku po skončení intervalu.
Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky	(Volitelné) Umožňuje nahrávat obrazovky CWCC agentů, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky v Webex WFO. Další informace naleznete v tématu Záznam obrazovky.
Povolit opětovný sběr dat	(Volitelné) Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete znovu získat data z celého předchozího dne.

Pole	Konfigurace
Import médií	Povolte import médií a záznamových souborů do Webex WFO Od Webex Contact Center.
Synchronizace uživatelů	Umožňuje synchronizaci uživatelských dat do Webex WFO z Webex Contact Center.
Mapování jazyka metadat	Tato část se zobrazí, když v **části Produkty povoleny** vyberete **možnost Digitální** . Zde můžete nastavit vlastní metadata, která přiřadí jazyk textovému kontaktu, jako je e-mail nebo chatová zpráva. Dostupné možnosti metadat pocházejí z **mapování metadat** oddíl. Webex WFO používá jazyk textového kontaktu k vyhledání výsledků při použití filtru Textové vyhledávání na stránce Interakce. Webex WFO přiřadí jazyk textovému kontaktu pomocí následujících informací v tomto pořadí: A. Jazyk, který je již přiřazen kontaktu při importu do Webex WFO. B. Jazyk přiřazený k vlastnímu poli metadat, které zde nakonfigurujete (část Mapování jazyka metadat). C. Záložní jazyk, který nakonfigurujete v **části Jazyk** záložního textu níže. D. Výchozí jazyk (angličtina).
Jazyk záložního textu	Tato část se zobrazí, když v nabídce **Produkty vyberete** možnost Digitální **Povolená** část. Vyberte jazyk, který chcete přiřadit textovým kontaktům, pokud nemají přiřazený jazyk při importu do Webex WFO a nemají hodnotu metadat definovanou v **části Mapování** jazyka metadat výše. Webex WFO používá jazyk textového kontaktu k vyhledání výsledků při použití filtru Textové vyhledávání na stránce Interakce. Webex WFO přiřadí jazyk textovému kontaktu pomocí tlačítka

Pole	Konfigurace
	Následující informace v tomto pořadí: A. Jazyk, který je již přiřazen kontaktu při importu do Webex WFO. B. Jazyk přiřazený k vlastnímu poli metadat, které nakonfigurujete v **části Mapování** jazyka metadat výše. C. Záložní jazyk, který zde nakonfigurujete (část Jazyk záložního textu). D. Výchozí jazyk (angličtina).
Adresa URL autorizace	**Poznámka:** Tato část se zobrazí pouze v případě, že upravíte existující ACD. Nezobrazí se při vytvoření nového ACD. Pokud dojde k chybě aktualizace tokenu, proces OAuth se přeruší. Konfigurace tohoto nastavení umožňuje systému obnovit ověřování OAuth v případě selhání aktualizace tokenu po dobu maximálně šedesáti dnů. K selhání aktualizace tokenu může dojít z několika důvodů, například z následujících. ▪ Změna e-mailové adresy účtu správce. ▪ Deaktivace účtu v Active Directory. ▪ Změna hesla v Active Directory. ▪ Přepnutí ze synchronizace Active Directory na jednotné přihlášení v účtu Cisco. ▪ Změna domén.

5. Klikněte na **Uložit**. Budete přesměrováni na přihlašovací stránku Cisco Webex Contact Center.
6. Zadejte své Cisco uživatelské jméno a heslo.
7. Po úspěšném zadání uživatelského jména a hesla Cisco budete přesměrováni zpět na Webex WFO.

POZNÁMKA : Pokud máte nový WFM, musíte po dokončení tohoto postupu provést postup Připojení WFM k Cisco Webex kontaktnímu centru 2.0 .

Konfigurace opětovné autorizace

1. Ujistěte se, že jste odhlášeni z Cisco Webex Contact Center.
2. V Webex WFO přejděte na **Správa** aplikací>**Konfigurace** systému>**ACD Konfigurace**.
3. V části **Vybrat ACD** vyberte Webex Contact Center 2.0 ACD ze **seznamu ACD servery** a klikněte na tlačítko **Upravit**. Otevře se stránka Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Přejděte do **části Adresa URL** autorizace a kliknutím na ikonu kopírování zkopírujte adresu URL.
5. Otevřete v prohlížeči Google Chrome soukromý prohlížeč, například anonymní režim.
6. Vložte adresu URL do soukromého prohlížeče. Poté budete přesměrováni na přihlašovací stránku Cisco Webex.
7. Zadejte přihlašovací údaje účtu správce propojeného s tímto ACD a přihlaste se. Poté se otevře přihlašovací stránka Webex WFO.
8. Zkopírujte řetězec kódu do adresního řádku. Oddíl, který potřebujete zkopírovat, začíná za rovnítkem a pokračuje na konec adresy URL.

PŘÍKLAD

Ve výše uvedeném příkladu je část kódu v červeném ohraničeném poli začínajícím písmenem Z a končícím číslem 1. Poznámka: Část řetězce kódu je z bezpečnostních důvodů rozmazaná.

9. Přejděte zpět na stránku ACD pro Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Zadejte kód do druhého textového pole v části **Adresa URL** autorizace.
11. Klikněte na **Autorizovat**.
12. Klikněte na **Uložit**.

Připojení WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0

Stránka Integrace umožňuje konfigurovat, upravovat a nasazovat integrace Webex WFO WFM pro dodržování platformy CWCC 2.0 v reálném čase. Toto téma podrobně vysvětluje postup konfigurace Webex WFO WFM, pokud používáte 2.0 (programová rozhraní API).

> **POZNÁMKA:** Pokud se setkáte s problémy, obraťte se na podporu společnosti Calabrio. Zašlete žádost o technickou podporu společnosti Calabrio zde: calabrio.com/support-request/

Předpoklady

- V rámci WFM máte *roli supersprávce* .
- Cisco Webex Contact Center 2.0 musí být nakonfigurován na **stránce Konfigurace správy aplikací>** ACD. Další informace naleznete v tématu Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0.
- Shromážděte následující informace o vašem Webex Contact Center ACD ze **stránky Konfigurace** ACD (**Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **ACD Konfigurace**).

  API URL – Toto je vaše základní adresa URL služby CC Cisco Webex.

  Webex WFO Server ID - Toto je Webex WFO ACD ID určený k jedinečné identifikaci CWCC.

  Tenant ID – Toto je jedinečný alfanumerický identifikátor vašeho Webex WFO účtu tenanta.
- Příznak **funkce ds-call-leg-state-api** musí být povolen v Webex Control Hub.

Umístění stránky

WFM > WFM nastavení > integrace > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historické

nastavení WFM > WFM > integrace > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA

Procedura

> **Poznámka:** Před konfigurací integrace v reálném čase je nutné nakonfigurovat integraci historických dat. Důvodem je, že proces synchronizace agenta z platformy kontaktního centra závisí na Sběr historických dat. Všechny ostatní typy integrací, například import uživatelů, lze konfigurovat v libovolném pořadí.

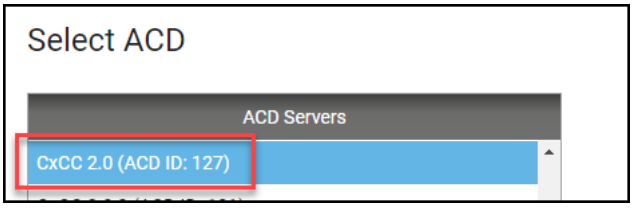
Konfigurace nové nebo aktualizace existující integrace

1. Přejděte na **WFM** > **WFM nastavení** > **Integrace** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historické**.
2. Kliknutí Chcete-li nakonfigurovat novou integraci, nebo klepněte na tlačítko Aktualizujte existující integraci.

3. Do dostupných polí zadejte požadované informace. Najeďte myší na informační ikonu vedle každého pole a pozorně si přečtěte popis. Výchozí hodnoty jsou v případě potřeby zobrazeny **v poli Nastavení** .

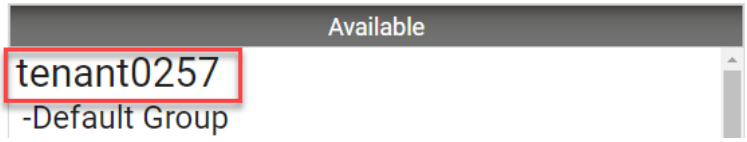
   - **Cisco Webex CC Base URL –** Zadejte úplnou základní adresu URL Webex Contact Center API, včetně identifikátoru protokolu. Toto je **hodnota adresy URL** API pro vaši ACD.
   - **Server ID v Webex WFO** — Toto je jedinečný ACD ID pro CWCC. Po nakonfigurování CWCC ACD na **stránce Konfigurace správy aplikací>** Konfigurace **systému>** ACD vyhledejte ID server (označovanou také jako ACD ID) hodnota v **seznamu ACD servery** .

PŘÍKLAD



   - **Tenant ID in Webex WFO** – Zadejte konkrétní Webex WFO hodnotu ID tenanta. Toto je váš Webex WFO Tenant ID. Nejedná se o CWCC hodnotu ID tenanta, **kterou jste zadali na stránce Konfigurace** ACD.
     - Pokud chcete identifikovat Webex WFO tenanta ID, přejděte na **Správa** aplikací> **Konfigurace** uživatele> **Uživatelé**.
     - **V části Informace o** uživateli vyberte libovolného uživatele z **rozevíracího seznamu Vybrat uživatele** .
     - **Najděte oddíl Přidružené skupiny a týmy** a poznamenejte si první řádek, který se zobrazí v seznamu. Toto je váš nájemce ID. Návrat na Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Stránka integrací. Kontaktujte Cisco podporu , pokud nemůžete najít klienta ID.

PŘÍKLAD



4. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte změny.

5. Po uložení je tlačítko Deploy (Nasadit **) povoleno** . Kliknutím na **tlačítko Nasadit** použijte uložené změny a spusťte integraci.

6. Po nakonfigurování historického datového konektoru přejděte na **WFM** > **WFM nastavení** > **integrace** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) – RTA** a opakováním těchto kroků nakonfigurujte konektor pro dodržování v reálném čase.

> **POZNÁMKA:** Proces nasazení může trvat až 5 minut. Po dokončení se zobrazí zelená značka zaškrtnutí a zpráva. Umístěním ukazatele myši nad značku zaškrtnutí zobrazíte datum a čas Nejnovější nasazení. Pokud se místo zeleného zaškrtnutí zobrazí červený symbol X, obraťte se na služby podpory Cisco.

Omezení verze 2.0

Počet příchozích/odchozích přímých kontaktů a doba trvání nejsou k dispozici pro statistiky

výkonu agenta. "Přetečení" není k dispozici jako metrika.

Synchronizace metadat s Webex WFO

Můžete definovat, které hodnoty metadat Cisco Webex Contact Center (CWCC) budou synchronizovány s CWCC kontakty do Webex WFO. Metadata lze shromažďovat z polí globálních proměnných CWCC nebo
Standardní pole vrácená v odpovědích koncového bodu API. Odtud musí být metadata před přidáním do Webex WFO správně naformátována. Konfigurace je dokončena, jakmile jsou metadata CWCC přidána do Webex WFO a mapována na popisek metadat Webex WFO.

Toto téma podrobně popisuje postupy shromažďování a formátování metadat z odpovědí CWCC API, postup mapování Webex WFO a příklady. Po úspěšném namapování lze metadata použít k přidání různých sledovatelných informací ke kontaktu v Webex WFO. Pole metadat lze nalézt na panelu Podrobnosti na stránce přehrávače médií (stránka Interakce > otevření kontaktu). Pole metadat můžete zobrazit, upravit nebo odstranit ze systému.

Globální proměnné jsou vlastní pole vytvořená pomocí Cisco. Další informace o globálních proměnných jsou k dispozici na stránce CWCC Administrator. Standardní vlastní pole metadat pocházejí z /search koncových bodů v CWCC. Další informace naleznete v dokumentaci Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Následující kód je ukázková /search API odpověď.

Globální proměnné jsou podporovány jako vlastní metadata pro hlasové kanály a všechny digitální kanály.

```
1 | {
```

```
    "data": {
      "úkol": {
        "úkoly": [
          {
            "endedTime": 1630380960406,
            "captureRequested": true,
            "isActive": false,
            "fronta": [
              {
                "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                "Jméno": "cb_outdial_queue"
              }
            ],
            "status": "ukončeno", "vlastník": {
              "Název": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
              "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
            },
            "createdTime": 1629450000000,
            "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B 081-53834e17d6f5",
            "channelType": "telefonní subsystém"
          }
        ]
      }
    }

}
```


Předpoklady

- Cisco Webex Contact Center 2.0 musí být nakonfigurován jako ACD v Webex WFO.
- Popisek metadat musí být nejprve vytvořen ve Správci metadat v Webex WFO (umístěný v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat) pro každé pole metadat CWCC, které chcete mapovat na popisek metadat Webex WFO.

  Aby byla metadata mapována, musíte vybrat **možnost Text** z **rozevíracího seznamu Typ metadat** na stránce Správce metadat.

  Ujistěte se, že **rozevírací seznam ACD Data** je na stránce Správce metadat prázdný. Všechna ostatní pole na stránce Správce metadat lze konfigurovat podle potřeby.

Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace globálního > systému > ACD Konfigurace > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedury

Tyto postupy podrobně popisují, jak shromažďovat a formátovat příslušná metadata z CWCC API koncových bodů odezvy. Všechna metadata musí odpovídat těmto formátům. K dispozici jsou dva formáty v závislosti na tom, zda jsou použita standardní pole nebo pole globálních proměnných. V polích se rozlišují malá a velká písmena a mezi textem se neobsahují žádné mezery.

Při formátování metadat můžete odkazovat na ukázkový požadavek API níže.

```
{
    taskDetails (
            Od: 1631192040000
            komu: 1654515806364
            filtr: {
                a dále: [
                    { channelType: { equals: telefonie } }
                ]
            }
    ) {
        úkoly {
            id
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                Jméno
                hodnota
            }
        }
    }
}
```

- Standardní pole metadat musí být formátována jako
  <task or taskDetails>.<fieldName>
- Pole metadat globální proměnné musí být formátována jako
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Shromažďování a formátování CWCC standardních polí metadat

1. Vyberte příslušnou předponu na základě odpovědi CWCC API. Koncové body spadají do dvou kategorií; jsou to <taskDetails> a <task>.

   Použijte text,taskDetails , jako předponu pro všechny odpovědi

   taskDetails. Použijte text,task jako předponu pro všechny odpovědi na

   úkoly.

PŘÍKLAD Rozhodnete se, že chcete shromažďovat metadata o "channelType". V ukázkovém požadavku API spadá "channelType" do kategorie taskDetails. Proto použijete text **taskDetails**

2. Přidejte tečku. Nepřidávejte žádné mezery.

   PŘÍKLAD taskDetails.

3. Pokud v metadatech, která shromažďujete, nejsou žádné úrovně hierarchie, přidejte název pole a naformátujte hodnotu metadat následujícím způsobem. V polích se rozlišují malá a velká písmena a mezi textem se neobsahují žádné mezery.

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   PŘÍKLAD taskDetails.channelType

4. Pokud v metadatech, která shromažďujete, existují úrovně hierarchie, naformátujte hodnotu metadat následujícím způsobem bez mezer mezi textem. Metadata CWCC 2.0 jsou nyní připravena k mapování na popisky metadat Webex WFO.

   <task or taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Shromažďování a formátování CWCC polí metadat globální proměnné

Globální proměnné obsahují text GlobalVariables v odpovědi API.

1. Vyberte příslušnou předponu na základě odpovědi CWCC API. Předpony koncových bodů spadají do dvou kategorií; jsou to <taskDetails> a <task>.

   Použijte text,taskDetails , jako předponu pro všechny odpovědi

   taskDetails. Použijte text,task jako předponu pro všechny odpovědi na

   úkoly.

> **PŘÍKLAD** Rozhodnete se, že chcete shromažďovat metadata o "Global_VoiceName". V ukázkovém požadavku API spadá název "Global_VoiceName" do kategorie úkolů. Proto používáte
>
> Textový **úkol**

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

2. Za předponu přidejte tečku.

> **PŘÍKLAD úlohy .**

3. Vyhledejte a zkopírujte název globální proměnné tak, jak se zobrazuje v odpovědi API, a pak ho přidejte do formátovaného textu.

> **PŘÍKLAD úlohy . Global_VoiceName**

4. Přidejte dvojtečku.

> **PŘÍKLAD úlohy . Global_VoiceName:**

5. Najděte datový typ umístěný na stejném řádku jako název globální proměnné. První písmeno datového typu pište velkými písmeny.

   Níže je uveden seznam všech podporovaných Cisco globálních proměnných a datových typů.

   - integerGlobalVariables— kde <Integer> je datový typ.
   - stringGlobalVariables— kde <String> je datový typ.
   - longGlobalVariables— kde <Long> je datový typ.
   - doubleGlobalVariables— kde <Double> je datový typ.
   - booleanGlobalVariables— kde <Boolean> je datový typ.

PŘÍKLAD

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

Datový typ v tomto příkladu je řetězec. První písmeno datového typu musí být velké. Proto použijte řetězec a přidejte jej do formátovaného textu. **úkol. Global_VoiceName:řetězec**

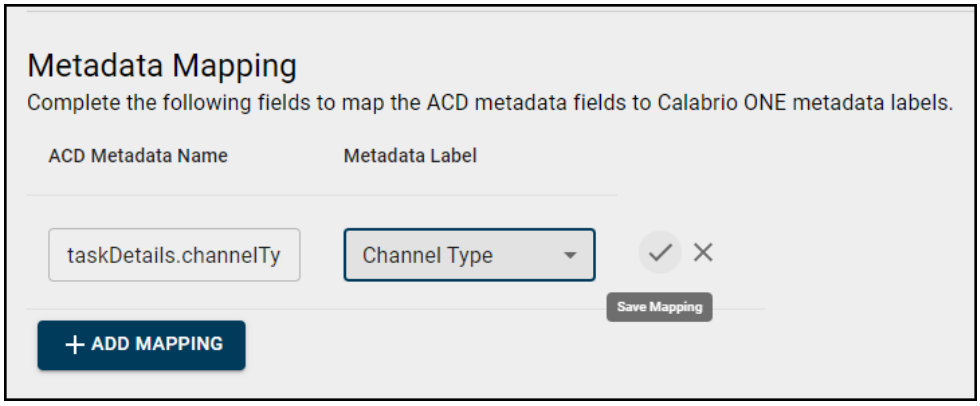
6. Ujistěte se, že formátovaný text je v následujícím formátu. V polích se rozlišují malá a velká písmena a mezi textem se neobsahují žádné mezery. Vaše metadata CWCC 2.0 jsou nyní připravena k mapování na popisky metadat Webex WFO.

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

Mapování CWCC metadat v Webex WFO

1. Přejděte na **stránku konfigurace Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **V části Mapování** metadat klikněte na tlačítko **Přidat mapování**.
3. Do textového pole pod položkou **ACD Název metadat** zadejte hodnotu metadat CWCC, která je správně naformátovaná.
4. Klikněte na rozevírací seznam ve **sloupci Popisek** metadat a vyberte popisek metadat ze seznamu možností.
5. Kliknutím na ikonu zaškrtnutí uložte mapování metadat.

PŘÍKLAD



6. (Volitelné) Kliknutím na tlačítko **Přidat mapování** přidejte další mapování metadat a opakujte podle potřeby.
7. Klikněte **na Uložit** v pravém horním rohu stránky.

Možnosti metadat z požadavků na vzorky

Následující text ukazuje dostupné možnosti metadat pro úlohu.

Možnosti metadat úkolu v ukázkové

```
{
    úkol(
            od: 1631111190000
            komu: 1634123120000
            filtr: {
                a dále: [
                        { channelType: { equals: telefonie } }
                ]
            }
    ) {
        úkoly {
            id
            stav
            Typ kanálu
            createdTime
            endedTime
            původ
            cíl
            contactReason
            směr
            vlastník {ID jméno }
            entryPoint {ID name }
            terminationType
            channelSubtype
            zákazník { jméno phoneNumber email }
            isActive
            isCallback
                channelMetaData { email { předmět metaData } }
```

```
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue {ID name }
                lastSite {ID name }
                lastTeam {ID name }
                lastEntryPoint {ID name }
                celkováTrvání
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenceDuration
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDoba trvání
                ringingDuration
                queueDuration (Doba trvání
                front)
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
}
```

Následující příklad ukazuje dostupné možnosti metadat pro taskDetails.

Možnosti metadat taskDetails v ukázkové žádosti

```
{
    taskDetails(
                od: 1631192040000
                komu: 1634648040000
                filtr: {
                    a dále: [
                        { channelType: { equals: telefonie } }
                    ]
                }
    ) {
            úkoly {
```

```
                id
                stav
                Typ kanálu
                createdTime
                endedTime
                původ
                cíl
                contactReason
                směr
                vlastník {ID jméno }
                entryPoint {ID name }
                terminationType
                channelSubtype
                zákazník { jméno phoneNumber email }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { email { předmět metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue {ID name }
                lastSite {ID name }
                lastTeam {ID jméno }
                lastEntryPoint {ID name }
                celkováTrvání
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenceDuration
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDoba trvání
                ringingDuration
                queueDuration (Doba trvání front)
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

Nepodporovaná pole

Seznamy a pole nejsou podporovány pro vlastní metadata. Následující tabulka určuje, která pole nejsou podporována.

Nepodporovaná pole	Popis
fronty	Informace o frontě.
Internetové stránky	ID, název umístění fyzického kontaktního centra, do kterého byl úkol distribuován.
týmy	ID, název týmu, kterému byl hovor distribuován.
Přispěvatelů	Agenti, kteří úkol zvládli.
entryPoints	ID, název počátečního místa přistání kontaktu v CWCC.

Podrobnosti integrace pro Cisco Webex Contact Center

Tato část vysvětluje, jak se data z Cisco Webex Contact Center integrují s Webex WFO po propojení obou systémů.

O podpoře digitálního kanálu Webex WFO

Webex WFO poskytuje podporu digitálního kanálu pro váš CWCC vícekanálový nebo omnikanálový systém. Díky podpoře digitálního kanálu Webex WFO jsou zvukové nahrávky, přepisy chatů a přepisy SMS z vašeho systému CWCC přijímány Webex WFO, vizualizovány a přístupné na **stránce Interakce** . Podpora digitálních kanálů zajišťuje komplexní pohled na interakce a bezproblémový uživatelský zážitek v rámci Webex WFO napříč kanály. Dvojitým kliknutím na libovolnou interakci na **stránce Interakce** získáte přístup k datům interakce.

Pojmy vícekanálová a omnikanálová kontaktní centra nejsou synonyma. Mají zřetelné rozdíly v tom, jak jsou definovány. Vícekanálová kontaktní centra podporují různé komunikační kanály. Podporované kanály mohou zahrnovat telefonní hovory, e-maily, webový chat, sociální média a další. Každý kanál funguje nezávisle, s vlastní frontou a agenty specializovanými na manipulaci s daným kanálem. Každý kanál je však izolovaný, což může mít za následek roztříštěnou komunikaci. To znamená, že když zákazník přejde z jednoho kanálu do druhého, interakce se zákazníkem ztratí kontinuitu a kontext během cesty.

Zatímco omnichannel kontaktní centra poskytují bezproblémový a integrovaný zážitek napříč všemi komunikačními kanály. Kanály jsou vzájemně propojeny, což zákazníkům umožňuje zahájit konverzaci na jednom kanálu a pokračovat v ní na jiném bez opakování informací. Omnikanálová řešení umožňují agentům znát historii každého zákazníka a rychle vyřizovat požadavky zákazníků ve všech komunikačních kanálech.

> **PŘÍKLAD** Příkladem omnikanálového prostředí je, když interakce začíná jako chat, pak agent a zákazník pokračují v interakci telefonním hovorem. Informace z chatovacího kanálu
> A hlasové kanály jsou propojeny pomocí integrovaného omnikanálového řešení.

Podporované scénáře kontaktů

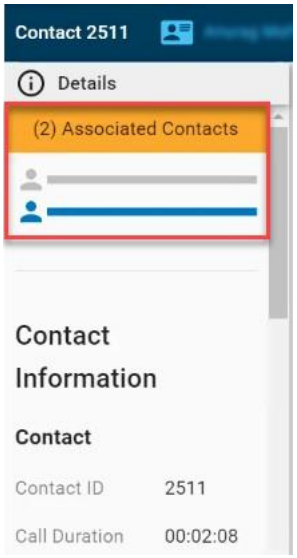
Podporovány jsou následující scénáře.

- Příchozí/odchozí zprávy
- Přepojení

- Konference

POZNÁMKA: Konference nejsou podporovány pro e-mailové kanály.

PŘÍKLAD Interakce znázorněná na tomto obrázku zahrnuje přepojení, a proto jsou v sekci Přidružené kontakty k dispozici dvě části chatu. V sekci Přidružené kontakty,
V chatu nebo přepisu SMS můžete vybrat různé agenty. Modrá znázorňuje vybraného agenta. Celý přepis chatu nebo SMS se zobrazí bez ohledu na to, který agent je vybrán; Vybraný agent se však zobrazí v modrých polích řeči na pravé straně protokolu přepisů.



Procedury

Povolení digitálních kanálů

1. V Webex WFO přejděte do části **Správa aplikací>** ACD Konfigurace .
2. Klikněte na Přidat **v části Vybrat ACD** . Otevře **se okno ACD Podrobnosti** .
3. Vyberte **Cisco Webex Contact Center 2.0** z **rozevíracího seznamu Vyberte ACD** pro přístup na stránku konfigurace ACD.
4. **V části Produkty povoleny** klikněte na možnost **Správa** kvality.
5. Klikněte na Digitální **(Chat, SMS, E-mail, Sociální sítě).**
6. Klikněte na **Uložit**.

Filtrování přepisů chatu, SMS, e-mailu nebo sociálních médií na stránce Interakce

1. V Webex WFO přejděte na **Interakce**.
2. V podokně **Filtry** klikněte na **rozevírací seznam Typ** kontaktu ve sloupci Filtry.
3. Vyberte **Chat** pro přepisy chatu, **SMS** for SMS přepisy nebo **E-mail** pro přepisy e-mailů.
4. Klikněte na **Použít**.

Omezení digitálního kanálu

Příkazy Ovládací prvky Úvodní obrazovka a Zastavit obrazovku se vztahují na interakce pouze na obrazovce, aniž by k nim byl přiřazen zvukový kontakt. To lze použít k zachycení chování na obrazovce, zatímco agent zpracovává digitální interakci, ale nespojuje přepis digitální interakce s podrobnostmi interakce.

Podpora chatu

Když váš zákazník použije chat ke kontaktování agenta nakonfigurovaného na CWCC, chat a data spojená s chatem se ingestují do Webex WFO. Každý agent zapojený do chatu má k dispozici kompletní přepis celé interakce, nejen svou individuální část interakce.

Každá část interakce má **kontakt ID**, což je jedinečný ID chatu. Přidružený **kontakt ID** je identifikátor, který spojuje původní kontakt se všemi odvozenými větvemi kontaktu, které jsou ingestovány do Webex WFO. Chat může mít více částí, pokud má přenosy nebo konference.

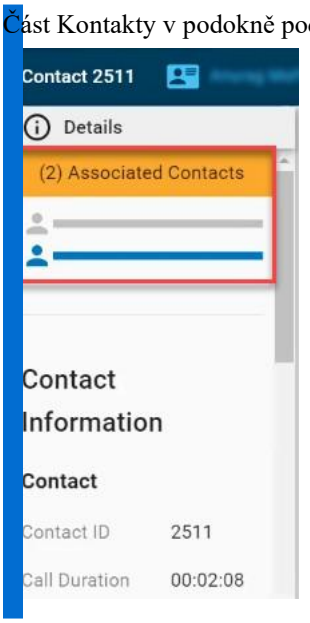
To znamená, že každá část chatu má jedinečný kontakt ID a všechny odvozené větve chatu mají stejný sdílený přidružený kontakt ID. Po výběru chatu můžete zobrazit všechny související chaty v přepisu chatu zobrazeném na stránce Interakce. Další informace naleznete v tématu Zobrazení dat přidružených ke kontaktu .

Předpoklady

- Máte Cisco Contact Center Desktop (řídicí panel agenta).
- Máte Cisco chat widget nakonfigurovaný pro Cisco Contact Center Desktop.

POZNÁMKA : Pokud jsou k chatu, který jste vybrali z důvodu přestupů nebo konferencí, přidruženi další agenti, zobrazte přepisy chatu dalších agentů kliknutím na agenta v Přidružené

Část Kontakty v podokně podrobností.



Omezení chatu

- Přepisy chatu jsou k dispozici pouze v rámci vaší organizace, kde je nakonfigurován CWCC ACD. Chaty, ke kterým dochází s organizacemi třetích stran, nejsou k dispozici. Pokud je chat převeden na třetí stranu, Webex WFO poskytuje data pouze pro část chatu agenta před přenosem.
- Přiřazená ID kontaktů zůstávají konzistentní pro všechny části textového chatu (včetně přenosů a konferencí). Zatímco přiřazená ID kontaktů zůstávají konzistentní pro všechny úseky hlasového hovoru (včetně přepojování a konferencí). Přiřazená ID kontaktů se však mezi textovými chaty a hlasovými hovory z jedné cesty zákazníka liší.

Podpora SMS

Když si zákazník a agent vymění zprávy SMS, označované také jako textové zprávy, zprávy SMS a data přidružená k těmto zprávám SMS jsou ingestovány do Webex WFO. Každý agent zapojený do konverzace má úplný SMS přepis celé interakce, nejen jejich individuální část interakce. Každá větev interakce má kontakt ID, což je jedinečná ID interakce SMS. Přidružený kontakt ID je identifikátor, který spojuje původní kontakt se všemi odvozenými větvemi kontaktu, které jsou ingestovány do Webex WFO. Konverzace SMS může mít více nohou, pokud zahrnuje převody nebo konference.

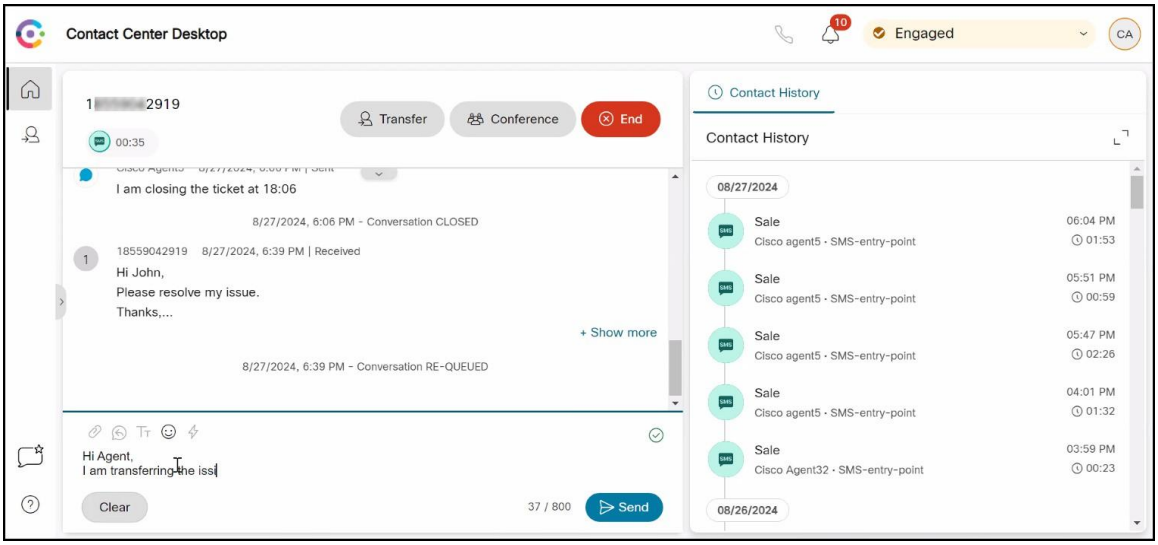
To znamená, že každá větev SMS má jedinečný kontakt ID a všechny odvozené větve SMS mají stejný sdílený přidružený kontakt ID. Po výběru kontaktu SMS na stránce Interakce můžete v přehrávači médií zobrazit všechny přidružené zprávy SMS (**Interakce** > Poklepáním na kontakt zobrazíte jeho přepis SMS). Další informace naleznete v tématu Zobrazení dat přidružených ke kontaktu .

Předpoklady

- Máte Cisco Contact Center Desktop (řídicí panel agenta).
- Máte platné telefonní číslo nakonfigurované jako fronta SMS.

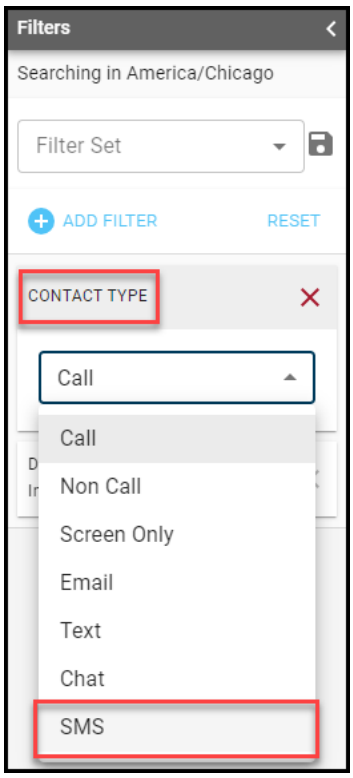
Příklad toku

Tento příklad ilustruje typickou konverzaci SMS mezi zákazníkem a agentem Webex Contact Center.

1. Zákazník používá mobilní telefon ke kontaktu s agentem.
2. Kontakt zákazníka se zobrazí ve frontě plochy kontaktního centra a agent jej přijme.
3. Zákazník a agent si několik minut vyměňují zprávy SMS a poté agent chat ukončí.
4. 

5. Agenti musí ukončit konverzaci kliknutím na **tlačítko Konec ve svém systému Kontaktní** centrum Desktop předtím, než Webex WFO může přijímat přepisy SMS a SMS data.
6. V Webex WFO vyhledejte přepisy SMS tak, že přejdete na **stránku Interakce** . Zajišťovat **Typ** kontaktu byl vybrán jako filtr, filtr # **SMS** zpráv a výběr SMS ze seznamu

interakcí.

7. 

(Rozevírací seznam filtru Typ kontaktu na stránce Interakce)

SMS omezení

- Přepisy SMS jsou k dispozici pouze v rámci vaší organizace, kde je nakonfigurován CWCC 2.0 ACD. SMS zasílání zpráv, ke kterým dochází s organizacemi třetích stran, není k dispozici. Pokud je konverzace SMS přenesena z kontaktního centra vaší organizace do jiné organizace třetí strany, nebude přepis této části konverzace SMS v Webex WFO k dispozici.
- Přiřazená ID kontaktů zůstávají konzistentní pro všechny části konverzace SMS (včetně převodů a konferencí). Zatímco přiřazená ID kontaktů zůstávají konzistentní pro všechny úseky hlasového hovoru (včetně přepojování a konferencí). Přiřazená ID kontaktů se však liší mezi konverzacemi SMS a hlasovými hovory z jedné cesty zákazníka.

> **PŘÍKLAD** Interakce se zákazníkem zahrnuje konverzaci SMS s jedním agentem, pak je konverzace SMS převedena na druhého agenta a nakonec na druhého agenta a Zákazník má pětiminutový telefonní hovor před ukončením interakce. V rámci Webex WFO, jak počáteční SMS konverzace se zákazníkem, tak první agent a pokračování

SMS konverzace, která byla převedena na druhého agenta, má stejný přidružený kontakt ID. Pětiminutový telefonní hovor mezi zákazníkem a druhým agentem má jiný přidružený kontakt ID.

- Webex WFO přijímá interakce konverzace a SMS pouze v případě, že **je povolena správa** kvality a na stránce Konfigurace Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD je zaškrtnuto políčko Digitální **(Chat, SMS).** Pokud na této stránce provádíte změny konfigurace, zkontrolujte, zda jste omylem nezakázali chat a SMS.

E-mailová podpora

Předpoklady

- Máte Cisco Contact Center Desktop (řídicí panel agenta).
- Máte platné telefonní číslo nakonfigurované jako e-mailová fronta.

Příklad toku

Tento příklad ukazuje typickou e-mailovou interakci mezi zákazníkem a agentem, která je ingestována do Webex WFO.

1. Zákazník odešle e-mail.
2. E-mailová zpráva se zobrazí ve frontě Cisco Contact Center Desktop (řídicí panel agenta) a vyzvedne ji agent.
3. Zákazník a agent si několik minut vyměňují e-mailové zprávy.

   POZNÁMKA: Agenti musí ukončit konverzaci předtím, než Webex WFO může přijímat data digitálního kanálu.

4. V Webex WFO vyhledejte přepisy e-mailů tak, že přejdete na **stránku Interakce** a vyberete e-mailovou interakci ze seznamu.

Komplexní události hovorů

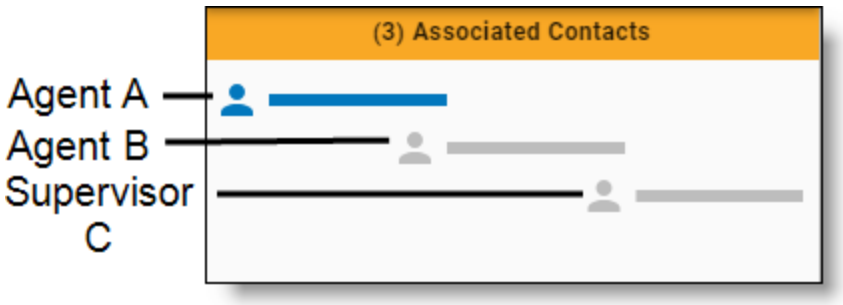
Toto téma popisuje, jak Webex WFO zpracovává složité scénáře volání. Složité scénáře hovorů jsou různé akce, které mohou během hovoru proběhnout. Zahrnují přepojení, konference, blokování a zaparkované hovory. V Cisco Webex Contact Center 2.0 se segment vytvoří, když dojde ke změně účastníka, například když se agent připojí k hovoru o konzultaci.

V Webex WFO se zvukový hovor a všechna jeho přidružená data, jako jsou záznamy obrazovky a metadata, označují jako kontakt. Přidružený kontakt ID je identifikátor, který spojuje původní hovor se všemi odvozenými úseky hovoru, které jsou zaznamenány v Webex WFO. To znamená, že každý výsledný kontakt sdílí stejný přidružený kontakt ID jako původní hovor. Přidružené kontakty můžete zobrazit v přehrávači médií (Interakce > Dvakrát klikněte na kontakt).

Když více agentů zpracovává stejné volání zákazníka (například když jeden agent přepojí hovor na jiného agenta), Webex WFO vytvoří samostatný kontakt pro každého zúčastněného agenta a předá těmto kontaktům stejný přidružený kontakt ID. Sekce Přidružené kontakty zobrazuje takové kontakty, což vám umožní vidět všechny segmenty hovoru, od okamžiku, kdy vstoupí do kontaktního centra, až po jeho ukončení.

PŘÍKLAD

Agent A převede zákazníka na agenta B a agent B přesměruje zákazníka na supervizora C. Webex WFO vytvoří tři samostatné kontakty a dá jim stejný přidružený kontakt ID.



V přehrávači médií je příchozí datový proud zvuku modrý a odchozí datový proud je červený. Jeden agent je zobrazen na jednom kanálu a všechny ostatní strany zapojené do hovoru jsou na samostatném kanálu. Další informace o zvukovém panelu v přehrávači médií najdete v tématech Poslech zvukového kontaktu a O tichu a rozhovoru nad událostmi .

Předpoklady

- Pro tenanta vaší organizace je potřeba povolit následující nastavení.
  - **Nahrávání** segmentů - Chcete-li povolit toto nastavení, obraťte se na svého technického zástupce Cisco.
  - **Konzultujte nahrávání** nohou - Obraťte se na svého Cisco technického zástupce, abyste toto nastavení povolili.
  - **Komplexní hovory** – pro povolení tohoto nastavení kontaktujte technickou podporu Cisco.

- **DŮLEŽITÉ:** Váš Cisco technický zástupce musí nejprve umožnit **segmentové nahrávání** a **konzultovat nahrávání** nohou v rámci vašeho Cisco Webex Contact Center systému. Poté musí technická podpora Cisco umožňovat **komplexní hovory** v rámci Webex WFO.

- Musíte mít nakonfigurovanou Webex Contact Center verzi 2.0. Další informace naleznete v tématu Připojení ke kontaktnímu centru Cisco Webex 2.0 .
- Popisek metadat musí být nejprve vytvořen ve Správci metadat v Webex WFO (umístěný v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat) pro každé CWCC pole metadat, které chcete mapovat na popisek metadat Webex WFO.
  - Chcete-li mapovat na popisek metadat, musíte vybrat **možnost Text** z **rozevíracího seznamu Typ metadat** na stránce Správce metadat pro metadata z CWCC.

    OSVĚDČENÉ POSTUPY Zadejte "typ volání" jako text z **rozevíracího seznamu Typ metadat** .
  - Ujistěte se, že **rozevírací seznam ACD Data** je na stránce Správce metadat prázdný. Všechna ostatní pole na stránce Správce metadat lze konfigurovat podle potřeby.

Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace systému > ACD Konfigurace

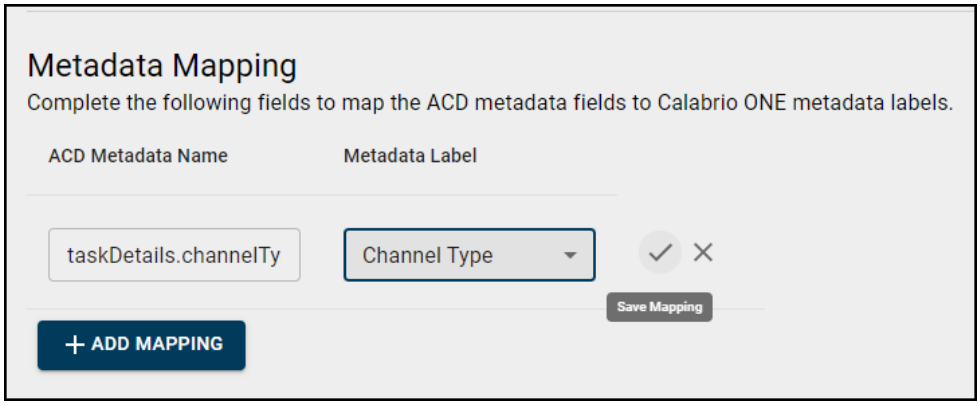
Procedura

Mapování metadat v Webex WFO

Musíte mapovat vlastní metadata s hodnotami "Segment zákazníka" a "Konzultovat".

1. Přejděte na **stránku konfigurace Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **V části Mapování** metadat klikněte na tlačítko **Přidat mapování**.
3. Do textového pole pod **ACD Název metadat zadejte "Zákaznický** segment".
4. Klikněte na rozevírací seznam ve **sloupci Popisek** metadat a ze seznamu možností vyberte popisek metadat typu volání, který jste vytvořili jako předpoklad.
5. Kliknutím na ikonu zaškrtnutí uložte mapování metadat.

PŘÍKLAD



6. Kliknutím na **tlačítko Přidat mapování** přidejte další mapování metadat.
7. Do textového pole pod **ACD Název metadat** zadejte "Konzultovat".
8. Klikněte na rozevírací seznam ve **sloupci Popisek** metadat a ze seznamu možností vyberte popisek metadat typu volání, který jste vytvořili jako předpoklad.
9. Kliknutím na ikonu zaškrtnutí uložte mapování metadat.
10. Klikněte **na Uložit** v pravém horním rohu stránky.

Povolení složitých hovorů

1. Přejděte na **stránku konfigurace Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **V části Povolit komplexní hovory** vyberte **přepínač Povolit komplexní volání** .
3. Klikněte **na Uložit** v pravém horním rohu stránky.

Komplexní typy událostí hovorů

- Přepojení — Webex WFO segmentuje hovor podle počtu přepočtení. Pro každé přepojení vytvoří Webex WFO samostatný kontakt a přidruží každý kontakt k agentovi, který zpracoval daný segment přepojeného hovoru.
- Konference — Webex WFO rozdělí původní hovor na dva kontakty. První kontakt v Webex WFO je spojen s agentem, který přijal hovor zákazníka. Druhý kontakt je spojen s agentem, který byl přiveden do hovoru. Záznam kontaktu prvního agenta pokrývá celou dobu, po kterou je agent zapojen do hovoru. Záznam druhého kontaktu pokrývá pouze dobu, po kterou se druhý agent připojil k hovoru.

- Studený (slepý) — Webex WFO používá "studený (slepý)" k popisu přenosových i konferenčních scénářů. Tento deskriptor zahrnuje směrování stávajícího hovoru přímo na dalšího agenta bez jakékoli komunikace mezi oběma agenty před uskutečněním přepojení nebo konference.
- Teplý — Webex WFO používá slovo "teplý" k popisu přenosových i konferenčních scénářů. Tento deskriptor znamená, že první agent mluví s druhým agentem, aby poskytl relevantní kontext a základní informace před tím, než se přesun nebo konference uskuteční. Konzultační část teplého přenosu nebo konference je součástí kontaktních nahrávek.
- Parky — V zaparkovaných scénářích Webex WFO segmentuje hovor do dvou kontaktů. Záznam prvního kontaktu pokrývá období před zaparkováním hovoru. Záznam druhého kontaktu pokrývá dobu po vyzvednutí hovoru z parku. To znamená, že parkování hovoru ukončí kontakt a načtením zaparkovaného hovoru se vytvoří nový kontakt.
- Konzultace – První kontakt je spojen s agentem, který přijal hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojen s agentem, který byl přiveden do hovoru na konzultaci. Záznam pro první kontakt pokrývá celou délku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrývá pouze dobu, po kterou agenti konzultovali.

Následující tabulka podrobně popisuje různé typy událostí volání a informace o tom, zda je Webex WFO podporuje.

Typ	Podporováno	Popis
Hovor přijat/ukončen	Ano	Agent přijme hovor zákazníka a hovor skončí, aniž by došlo k událostem hovoru, jako je blokování nebo přepojení.
Přidržet/obnovit	Ano	Zákazník je PUT pozastaven. Přidržená hudba se přehrává na noze hovoru zákazníka.
Pozastavení a obnovení (ručně)	Ano	Hovor je pozastaven. Pozastavení a obnovení dodržuje standardy dodržování standardů PCI. Na rozdíl od přidržení/obnovení se na noze zákazníka nepřehrává žádná hudba k přidržení; Je slyšet jen ticho. Uživatel musí ručně spustit pozastavení a obnovení v systému Cisco Webex CC a Webex WFO rozpozná ruční aktivační událost.
Studený (slepý) přenos Teplý transfer	Ano	Hovor je přepojen od jednoho agenta k druhému.

Typ	Podporováno	Popis
Studená konference Teplá konference	Ano	Interakce hovoru se dvěma nebo více agenty.
Park	Ne	Hovor je PUT přidržený (zaparkovaný) a hovor může být vyzvednut (načten) stejným agentem.

POZNÁMKA Nahrávání obrazovky je podporováno u prvního operátora v hovoru. Nahrávání obrazovky není podporováno pro přenesené úseky hovoru.

Nahrávání obrazovky

Záznam obrazovky je zachycen prostřednictvím Webex WFO Smart Desktop, nikoli prostřednictvím Cisco Webex CC.

Předpoklady

Aby záznam obrazovky fungoval, musíte zajistit, aby byly správně nakonfigurovány následující funkce a součásti.

Funkce	Konfigurace
Chytrá plocha Desktop	Webex WFO Na počítačích musí být nainstalována a provozována aplikace Smart Kde se agenti přihlašují ke službě Webex CC a každá inteligentní plocha musí být nakonfigurována tak, aby používala zprávy RTE. Zasílání zpráv RTE se konfiguruje zaškrtnutím políčka **Povolit zasílání zpráv RTE pro záznam** obrazovky na stránce Konfigurace ACD pro Webex CC. Zasílání zpráv RTE umožňuje připojeným klientům Smart Desktop nahrávat záznamy obrazovky v desetiminutových úsecích, když se správně nakonfigurovaný uživatel přihlásí ke službě Webex CC.
Webex WFO Uživatelé jako	Když se Webex WFO synchronizuje s Webex CC, importuje a synchronizuje agenty Webex WFO uživatelé, kteří mají Webex CC uživatelské profily. Obrazovku lze nahrávat pouze uživatelům s uživatelskými profily Webex CC. Tito uživatelé musí mít na stránce Uživatelé následující další konfigurace:

Funkce	Konfigurace
	▪ Aktivovat tohoto uživatele — Musí být vybráno. ▪ Role – Musí být přiřazeny k roli, která je přidružena k oprávněním Zachytit kontakty a Zaznamenat obrazovku. ▪ Windows Login – Musí být stejné jako přihlášení systému Windows, které používají agenti Webex CC pro přihlášení k počítači.

Pořizování záznamů obrazovky

Následující seznam obsahuje přehled o tom, jak Webex WFO zachycuje záznamy obrazovky pro Webex CC agenty.

1. Agent se přihlásí k počítači s aplikací Smart Desktop.

   Když se uživatel, který je správně nakonfigurován v Webex WFO, přihlásí k počítači, ve kterém funguje aplikace Smart Desktop a je nakonfigurován pro použití zpráv RTE, začne Smart Desktop zachycovat záznamy obrazovky v desetiminutových segmentech, které ukládá místně. Zatím nenahrává žádné nahrávky obrazovky do Webex WFO.

   Segmenty záznamu obrazovky jsou šifrovány na ploše. Calabrio používá dvoufaktorový šifrovací proces pomocí symetrického AES-CBC-256 a asymetrického RSA-CBC-2048 pro zpracování autentizace a šifrování souborů záznamu obrazovky.

   Smart Desktop ukládá tyto segmenty do následujícího umístění:

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

2. Agent zpracovává kontakt v Webex CC.
3. Webex WFO importuje zvukový záznam a metadata kontaktu.
4. Webex WFO extrahuje a nahraje záznam obrazovky z počítače agenta.

   Jakmile Webex WFO nahraje kontakty z Webex CC, zahájí proces extrahování a nahrávání odpovídajících nahrávek obrazovky. Webex WFO to dělá tím, že přenáší časová razítka pro každý kontakt příslušnému agentovi PC.

   Když aplikace Smart Desktop obdrží tato časová razítka, ořízne a spojí segmenty záznamu obrazovky do jediného záznamu obrazovky, který odpovídá době trvání kontaktu. Poté nahraje záznam obrazovky do Webex WFO.

Segmenty záznamu obrazovky, které nejsou přidruženy k žádnému kontaktu, jsou analyzovány, aby se ověřilo, že nedošlo k žádným nesrovnalostem, a poté jsou odstraněny. Pokud aplikace Smart Desktop ztratí spojení s programem Webex WFO, provede při opětovném připojení proces obnovení, aby zajistila, že vytvoří záznamy obrazovky pro všechny kontakty, které mezitím agent zpracovává.

> **PŘÍKLAD** : Agent zpracovává kontakt na konci dne a pak vypne počítač předtím, než Webex CC zpřístupní kontakt Webex WFO. Když agent zapne počítač,
> Následující den se Smart Desktop znovu připojí k Webex WFO a Webex WFO extrahuje a nahraje záznam obrazovky.

5. Agent se odhlásí.

   Když se agent odhlásí, aplikace Smart Desktop přestane zaznamenávat nové segmenty obrazovky.

O konfiguracích bez serveru

Datový server Webex WFO zpracovává požadavky a doručuje data. Konkrétně synchronizace uživatelů a import dat jsou procesy datového serveru. Tyto procesy jsou nyní nativní pro samotnou integraci; Proto již není vyžadován datový server.

Podrobnosti procesu

Pokud vaše organizace provádí novou implementaci integrace QM pro Cisco Webex Contact Center 2.0, můžete postupovat podle postupů podrobně popsaných v tématu Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0 přesně tak, jak jsou napsány.

Pokud ale vaše organizace migruje z integrace datového serveru na integraci bez serveru, mějte na paměti následující skutečnosti.

1. Jedná se o řízené zavádění, což znamená, že je vyžadováno zapojení profesionálních služeb. Technik musí povolit funkci Cisco 2.0 bez serveru jménem vaší organizace, než budete moci pokračovat v dalších krocích v tomto procesu.

2. Datový server musíte deaktivovat pomocí konfigurační stránky datového serveru umístěné v **Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **Konfigurace** datového serveru.

   - Odeberte všechna nastavení a zrušte zaškrtnutí všech políček pro jeden datový server jedno po druhém a potom klepněte na tlačítko **Uložit**.

- Počkejte deset minut, než budete pokračovat k dalšímu kroku.
- Kliknutím na tlačítko **Odebrat** odeberete připojení datového serveru k vašemu ACD.

3. Ujistěte se, že nastavení konfigurace ACD (**Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **ACD Konfigurace**) jsou aktuální.

- Kliknutím na **přepínač Import** médií a **synchronizaci uživatele** na **stránce konfigurace Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** povolte možnosti importu médií bez serveru a synchronizace uživatelů.
- **Webex WFO API Uživatelské jméno** — Pro toto pole musíte použít e-mailovou adresu přidruženou k pověřením pro správu v Cisco Webex Contact Center.
    - V Webex WFO musí mít tento uživatel ke své roli přiřazená **také oprávnění Obrazovka pro záznam** a **Záznam hlasu** . Ve **správě aplikací použijte**stránku Role **k přiřazení oprávnění k rolím a stránku** Uživatelé **k** přiřazení rolí uživatelům.
    - Tento uživatel musí být přiřazen k výchozímu **týmu** z **rozevíracího seznamu Tým** na **stránce Uživatelé** v **nástroji Správa** aplikací.
    - Tomuto uživateli musí být přidělen plný rozsah výběrem všech skupin a týmů v části **Přidružené skupiny a týmy** na **stránce Uživatelé** ve **správě** aplikací.

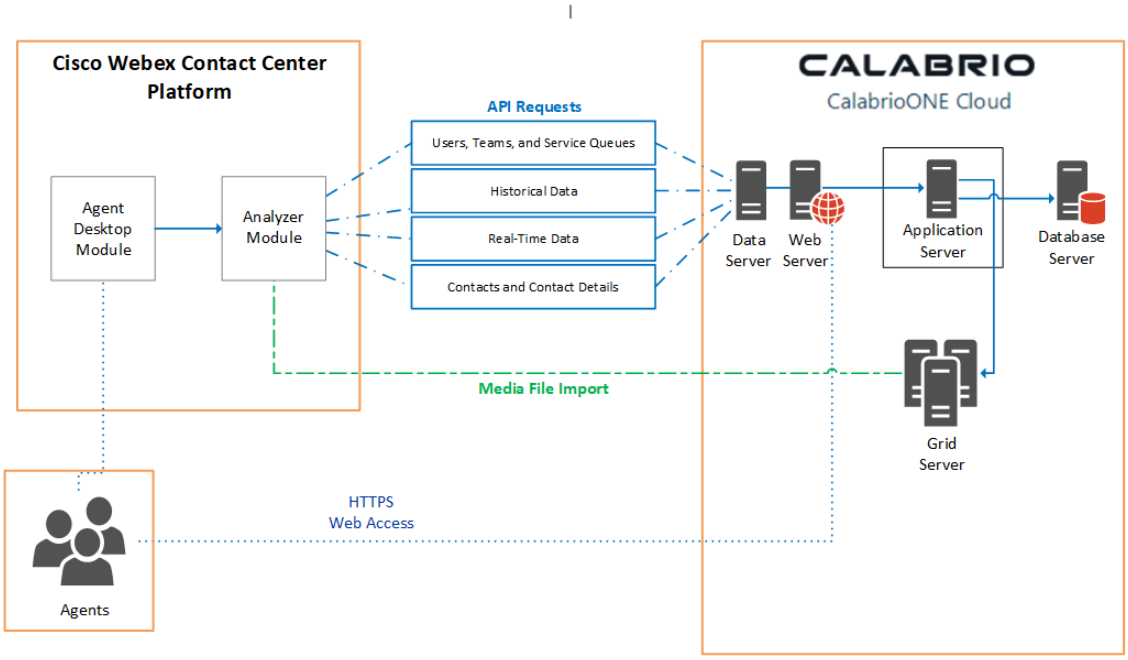
Příloha

Obsah týkající se integrace Cisco Webex Contact Center verze 1.0 naleznete v příloze.

Základní konfigurační data pro verzi 1.0

Webex WFO synchronizuje následující základní konfigurační data s ekvivalenty od Cisco Webex Contact Center do tří API požadavků.

Níže uvedený diagram architektury ukazuje spojení mezi Cisco Webex Contact Center a sadou Webex WFO. Všimněte si, že diagram obsahuje klasickou WFM.



Uživatelé

Když Webex WFO importuje nového uživatele z Webex Contact Center, vytvoří nového Webex WFO uživatele, který má Webex Contact Center uživatelský profil.

Když někdo změní uživatelská data v Webex Contact Center, synchronizační služba to detekuje a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

> **POZNÁMKA:** Uživatelé se stavem Neaktivní v Webex Contact Center nejsou importováni, dokud nejsou obnoveni.

Změna v Webex CC	Výsledná změna v Webex WFO
Je přidán nový uživatel.	Je přidán nový uživatel. Konkrétně synchronizační služba: ▪ Použije jméno a příjmení uživatele Webex Contact Center na jméno a příjmení uživatele Webex WFO. ▪ Použije TID uživatele Webex Contact Center na ACD ID. uživatele Webex WFO ▪ Nastaví počáteční data Webex WFO pro společnost a oddělení na datum, kdy došlo k synchronizaci. ▪ Přiřadí Webex WFO uživatele k výchozímu týmu. **POZNÁMKA** Webex WFO nezachovává vztah mezi Webex Contact Center uživateli a týmy. Viz Týmy. ▪ Pokud je uživatel Webex Contact Center povolen jako kontaktní centrum, přiřadí výchozí roli agenta uživateli Webex WFO. Žádné jiné role Webex WFO nejsou synchronizovány s Webex Contact Center. **Poznámka:** Pokud odeberete roli agenta uživateli Webex WFO, který je synchronizován s uživatelem Webex Contact Center, který Pokud je kontaktní centrum povoleno, role agenta bude znovu přiřazena při příští synchronizaci Webex WFO s Webex Contact Center.
Změní se jméno nebo příjmení uživatele.	Změní se jméno nebo příjmení uživatele.
Uživatel je odstraněn.	Uživatel je deaktivován.

Týmy

Webex WFO se synchronizuje s Webex Contact Center týmy libovolného typu (založené na kapacitě nebo agentech), pokud jsou aktivní. Nezachovává vztah mezi Webex Contact Center uživateli a Webex Contact Center týmy.

Když se změní týmová data v Webex Contact Center, synchronizační služba je rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

Změna v Webex CC	Výsledná změna v Webex WFO
Je přidán nový tým	Je přidán nový tým se stejným názvem. Tento název je jen pro
čtení. Název týmu se změnil	Název týmu se změní.
Nový uživatel je přidán do týmu	Beze změny. Webex WFO nezachovává vztah mezi Webex Contact Center uživatelů a Webex Contact Center týmů.
Uživatel je odebrán z týmu	Beze změny. Webex WFO nezachovává vztah mezi Webex Contact Center uživatelé a Webex Contact Center týmy.
Tým je odstraněn.	Beze změny.

V Webex WFO můžete vytvořit nové týmy a přiřadit k nim uživatele, ale tyto nové týmy se do Webex Contact Center nepřidají.

Uživatel Webex WFO může patřit pouze do jednoho týmu.

O konfiguracích bez serveru

Datový server Webex WFO zpracovává požadavky a doručuje data. Konkrétně synchronizace uživatelů a import dat jsou procesy datového serveru. Tyto procesy jsou nyní nativní pro samotnou integraci; Proto již není vyžadován datový server.

Podrobnosti procesu

Pokud vaše organizace provádí novou implementaci integrace QM pro Cisco Webex Contact Center 2.0, můžete postupovat podle postupů podrobně popsaných v tématu Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0 přesně tak, jak jsou napsány.

Pokud ale vaše organizace migruje z integrace datového serveru na integraci bez serveru, mějte na paměti následující skutečnosti.

1. Jedná se o řízené zavádění, což znamená, že je vyžadováno zapojení profesionálních služeb. Než budete moci pokračovat v dalších krocích v tomto procesu, musí technik povolit funkci Cisco 2.0 bez serveru jménem vaší organizace.
2. Datový server musíte deaktivovat pomocí konfigurační stránky datového serveru umístěné v **Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **Konfigurace** datového serveru.

- Odeberte všechna nastavení a zrušte zaškrtnutí všech políček pro jeden datový server jedno po druhém a potom klepněte na tlačítko **Uložit**.
- Počkejte deset minut, než budete pokračovat k dalšímu kroku.
- Kliknutím na tlačítko **Odebrat** odeberete připojení datového serveru k vašemu ACD.

3. Ujistěte se, že nastavení konfigurace ACD (**Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **ACD Konfigurace**) jsou aktuální.
   - Kliknutím na **přepínač Import** médií a **synchronizaci uživatele** na **stránce konfigurace Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** povolíte import médií bez serveru a možnosti synchronizace uživatelů.
   - **Webex WFO API Uživatelské jméno** — Pro toto pole musíte použít e-mailovou adresu přidruženou k pověřením pro správu v Cisco Webex Contact Center.
     - V Webex WFO musí mít tento uživatel ke své roli přiřazená **také oprávnění Obrazovka pro záznam** a **Záznam hlasu** . Ve **správě aplikací použijte**stránku Role **k přiřazení oprávnění k rolím a stránku** Uživatelé **k** přiřazení rolí uživatelům.
     - Tento uživatel musí být přiřazen k výchozímu **týmu** z **rozevíracího seznamu Tým** na **stránce Uživatelé** v **nástroji Správa** aplikací.
     - Tomuto uživateli musí být přidělen plný rozsah výběrem všech skupin a týmů v části **Přidružené skupiny a týmy** na **stránce Uživatelé** ve **správě** aplikací.

Připojení k Cisco Webex Contact Center 1.0

Tato část vysvětluje, jak nastavit připojení mezi Cisco Webex Contact Center 1.0 a Webex WFO.

Krok 1: Shromážděte informace od svého Webex Contact Center poskytovatele

Shromážděte od svého poskytovatele Webex Contact Center následující informace API a uložte je na snadno přístupné místo:

- Úplná základní adresa URL Webex Contact Center API, včetně protokolu.
- Úplná základní adresa URL Webex Contact Center Media API, včetně protokolu.
- E-mailová adresa uživatele Webex Contact Center, který má oprávnění pro přístup k Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
- API pro Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.

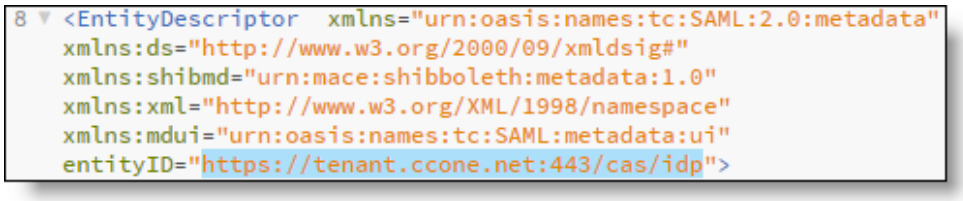
Při konfiguraci připojení ACD s Webex Contact Center v Webex WFO budete tyto informace potřebovat k dokončení části Webex Contact Center API.

Poznámka: Následující ukázkové obrázky ukazují rozhraní API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Entita ID

PŘÍKLAD

Entita ID je zvýrazněna na následujícím obrázku.



- Adresa URL pro přesměrování jednotného přihlášení

PŘÍKLAD

Adresa URL pro přesměrování jednotného přihlašování je zvýrazněna na následujícím obrázku.

- Certifikát zprostředkovatele identity

PŘÍKLAD

Certifikát zprostředkovatele identity je zvýrazněn na následujícím obrázku.

Krok 2: Konfigurace Webex Contact Center jako ACD v Webex WFO

Dále přidejte a nakonfigurujte Webex Contact Center jako ACD v Webex WFO.

NOTE Webex WFO v současné době označuje Webex Contact Center jako Cisco Customer Journey Platform.

Přidejte Webex Contact Center jako ACD

1. V Webex WFO přejděte na Správa aplikací > Konfigurace systému > ACD Konfigurace.
2. Klikněte na **Přidat**.
3. V dialogovém okně ACD Podrobnosti nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

Pole	Konfigurace
Vyberte ACD	Vyberte **Cisco Customer Journey Platform**.
Název	Zadejte jedinečný název ACD.

4. Klikněte na tlačítko **OK.**

Konfigurace Webex Contact Center ACD

1. V tabulce ACD Servers (Servery #) vyberte svůj Webex Contact Center ACD.
2. Přeskočte část ACD Filtrování. Tato integrace nepodporuje filtrování ACD.
3. Následujícím způsobem nakonfigurujte oddíl Cisco Customer Journey Platform API.

Pole	Konfigurace
Cisco Customer Journey Platform API URL	Zadejte úplnou základní adresu URL Webex Contact Center API, kterou jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Zadejte úplnou adresu URL Webex Contact Center Media API, kterou jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávání
Uživatelské jméno	Zadejte e-mailovou adresu uživatele Webex Contact Center, kterého uloženo v kroku 1. Tento uživatel musí mít oprávnění pro přístup k Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.
Klíč API	Zadejte klávesu API pro Webex Contact Center API a Webex

Pole	Konfigurace
	Média kontaktního centra API, která jste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Tuto možnost vyberte, pouze pokud používáte Webex Contact Center 2.0. Tím se povolí požadavky CMSv2 API.
Cisco Nájemník ID	Zadejte alfanumerický identifikátor znaku Webex Contact Center účet tenanta. Toto je vaše Cisco OrgId.

4. Nakonfigurujte část Interval synchronizace následujícím způsobem.

Oddíl	Popis
Interval (minuty)	Zadejte, jak často (v minutách) má datový server synchronizovat uživatele, Týmy a servisní fronty v Webex WFO s jejich ekvivalenty v Webex Contact Center. Další informace o synchronizaci s Webex Contact Center najdete v tématu základní konfigurační data pro 1,0. Minimálně = 10 minut.

5. Nakonfigurujte část Nastavení zachycení následujícím způsobem.

Pole	Popis
ACD Zpoždění zachycení	Vyberte dobu, po kterou má WFM čekat před ním Importuje ACD statistiku po skončení intervalu.
Povolit opětovný sběr dat	(Volitelné) Zaškrtněte políčko, pokud chcete znovu získat data z Celý předchozí den. Pokud běžně zpracováváte hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit data z předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo zachyceno během dne. Tím zajistíte, že vaše statistiky jsou správné a že data pro velmi dlouhé hovory jsou ve správném intervalu.
Čas opětovného zachycení	Zadejte denní dobu, kdy má Webex WFO znovu zachytit data z předchozího dne z ACD.

6. (Volitelné) Vybrat **Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání** obrazovky. To vám umožní zaznamenat obrazovky Webex Contact Center agentů, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky v Webex WFO. Další informace o nahrávání obrazovky naleznete v tématu QM Data pro verzi 1.0.
7. Klikněte na **Uložit**.

Krok 3: Konfigurace datového serveru

Konfigurace datového serveru pro Cisco Webex Contact Center ACD

1. V Webex WFO přejděte na **Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **Konfigurace** datového serveru.
2. V rozevíracím seznamu Vybrat **konfiguraci** datového serveru vyberte datový server, který chcete použít pro Webex Contact Center ACD.
3. Nakonfigurujte následující nastavení.

Nastavení	Konfigurace
Regionální datový server ACD nastavení synchronizace Webex	Zaškrtněte políčko **Povolit synchronizaci** a přesuňte Kontaktní centrum ACD od **Dostupné** po **Přiřazené**.
Regionální datový server ACD Webex Capture	Zaškrtněte políčko **Povolit zachycení** a přesuňte nastavení Kontaktní centrum ACD od **Dostupné** po **Přiřazené**.
Regionální datový server Real-přesuňte nastavení časových událostí	Zaškrtněte políčko **Povolit události** v reálném čase a Webex Contact Center ACD z **K dispozici** po **Přiřazeno**.
Nastavení serveru pro import médií	Zaškrtněte políčko **Povolit import** médií a přesuňte Webex Contact Center ACD z Dostupné na **Přiřazené**.

4. Klikněte na **Uložit**.

Připojení k Cisco Webex Contact Center pomocí rozhraní API CMSv2

Tato část vysvětluje, jak nastavit připojení mezi Cisco Webex Contact Center a Webex WFO pro uživatele přecházející z verze 1.0 pomocí rozhraní API CMSv2.

Konfigurace CWCC 2.0 pomocí rozhraní API CMSv2

1. V Webex WFO přejděte do části **Správa** aplikací>**Konfigurace** systému>**ACD Konfigurace**.
2. Klikněte na **Přidat**. Otevře **se okno ACD Details** .
3. V okně ACD Details nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

Pole	Konfigurace
Vyberte ACD	Vyberte **Cisco Customer Journey Platform**. **POZNÁMKA** Webex WFO v současné době označuje Webex Contact Center jako Cisco Customer Journey Platform.
Název	Zadejte jedinečný název ACD.

4. Klikněte na tlačítko **OK.**
5. **V tabulce Vybrat ACD** vyberte Cisco Webex Contact Center ACD, který jste právě vytvořili.
6. Přeskočte část ACD Filtrování. Tato integrace nepodporuje filtrování ACD.
7. Nakonfigurujte část Cisco Customer Journey Platform API následujícím způsobem.

Pole	Konfigurace
Cisco Customer Journey Platform API URL	Zadejte úplnou základní adresu URL Webex Contact Center API, kterou jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Zadejte úplnou adresu URL Webex Contact Center Media API, kterou jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávání
Uživatelské jméno	Zadejte e-mailovou adresu uživatele Webex Contact Center, kterého uloženo v kroku 1. Tento uživatel musí mít oprávnění pro přístup k Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.
Klíč API	Zadejte klíč API pro Webex Contact Center API a Webex

Pole	Konfigurace
	Média kontaktního centra API, která jste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaškrtněte políčko. Toto zaškrtávací políčko umožňuje připojit se k CWCC 2.0 pomocí rozhraní API CMSv2.
Cisco Nájemník ID	Zadejte alfanumerický identifikátor svého Webex Contact Center účet tenanta. Toto je vaše Cisco organizace ID.

8. Nakonfigurujte část Interval synchronizace následujícím způsobem.

Oddíl	Popis
Interval (minuty)	Zadejte, jak často (v minutách) má datový server synchronizovat uživatele, Týmy a servisní fronty v Webex WFO s jejich ekvivalenty v Webex Contact Center. Další informace o synchronizaci s Webex Contact Center najdete v tématu základní konfigurační data pro 1,0. Minimálně = 10 minut.

9. Nakonfigurujte část Nastavení zachycení následujícím způsobem.

Pole	Popis
ACD Zpoždění zachycení	Vyberte dobu, po kterou má WFM čekat před ním Importuje ACD statistiku po skončení intervalu.
Povolit opětovný sběr dat	(Volitelné) Zaškrtněte políčko, pokud chcete znovu získat data z Celý předchozí den. Pokud běžně zpracováváte hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit data z předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo zachyceno během dne. Tím zajistíte, že vaše statistiky jsou správné a že data pro velmi dlouhé hovory jsou ve správném intervalu.
Čas opětovného zachycení	Zadejte denní dobu, kdy chceteWebex WFOznovu zachytit data předchozího dne z ACD.

10. (Volitelné) Vybrat **Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání** obrazovky. To vám umožní zaznamenat obrazovky Webex Contact Center agentů, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky v Webex WFO. Další informace naleznete v tématu Záznam obrazovky.
11. Klikněte na **Uložit**.

QM Data pro verzi 1.0

QM umožňuje sledovat a vyhodnocovat, jak dobře vaši agenti reagují na kontakty, které obdrží.

Nahrávání zvuku

Když je QM připojen k Cisco Webex Contact Center, kontakty jsou vytvořeny a zaznamenány v Webex Contact Center.

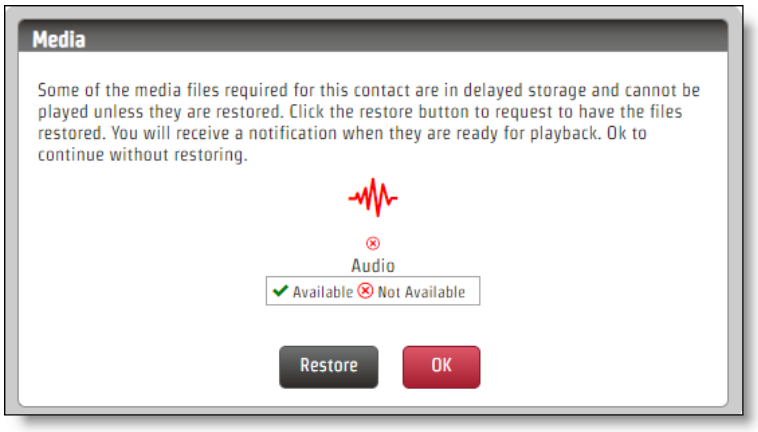
Chcete-li importovat kontakt, Webex WFO nejprve importuje metadata kontaktu prostřednictvím požadavku API. Poté importuje zvukový záznam prostřednictvím jiného požadavku API, porovná zvukový záznam s metadaty kontaktu a přidruží kontakt k agentovi, který jej zpracoval.

Když více agentů zpracovává kontakt v Webex Contact Center (například když jeden agent přenese kontakt na jiného agenta), Webex WFO používá metadata k segmentaci kontaktu do odpovídajícího počtu kontaktů, které pak přidruží k jednotlivým zúčastněným agentům. Konkrétně Webex WFO určuje, kdy byli agenti aktivní při volání prostřednictvím časových razítek zahájení a ukončení a odpovídajícím způsobem segmentuje kontakt. Každý výsledný kontakt v Webex WFO má vlastní metadata a zvukový záznam.

Může trvat až dvě hodiny, než Webex Contact Center zpřístupní kontakt Webex WFO. Někdy může nahrání zvukového záznamu přidruženého ke kontaktu trvat déle.

POZNÁMKA

Pokud dvakrát kliknete na kontakt, který ještě nemá nahraný zvukový záznam, zobrazí se následující zpráva:



V takovém případě však záznam není ve zpožděném úložišti a kliknutí na tlačítko "Obnovit" nezpůsobí obnovení záznamu. Záznam je k dispozici pro přehrávání pouze v případě, že se stav nahrávání zvukového souboru změní z "Soubor ještě nebyl odeslán" na "Soubor je odeslán".

Následující části popisují, jak Webex WFO segmentuje Webex Contact Center kontakty, které zahrnují konzultace, převody nebo konference.

Konzultace

Webex WFO segmentuje kontakt Webex Contact Center do dvou kontaktů, které mají stejný přidružený kontakt ID.

První kontakt je spojen s agentem, který přijal hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojen s agentem, který byl přiveden do hovoru na konzultaci. Záznam pro první kontakt pokrývá celou délku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrývá pouze dobu, po kterou agenti konzultovali.

Během konzultace Webex Contact Center zaznamenává pouze zákazníka, nikoli agenty.

PŘÍKLAD

Webex WFO importuje kontakt, kde agent Braun konzultoval s agentem Hodgesem po dobu 42 sekund. Webex WFO rozdělí tento kontakt na dva kontakty, 29 a 30.

Záznam spojený s kontaktem 29 má dobu trvání 00:02:21, což je celá doba, po kterou byl agent Braun spojen se zákazníkem. Záznam spojený s kontaktem 30 má dobu trvání 00:00:42, což je pouze doba, po kterou agent Hodges konzultoval s agentem Braunem.

Obě nahrávky mají stejný přidružený kontakt ID.

Tyto kontakty lze vybrat a přehrávat jeden po druhém pomocí přehrávače médií. Všechny přidružené kontakty se zobrazí v seznamu Přidružené kontakty Tab, kde je lze také vybrat a přehrát.

Přepojení

Webex WFO segmentuje kontakt Webex Contact Center podle počtu přepočtení. Pro každé přepojení vytvoří Webex WFO samostatný kontakt a přidruží každý kontakt k agentovi, který zpracoval daný segment přepojeného hovoru.

Všechny segmenty přepojeného hovoru mají stejný přidružený kontakt ID.

PŘÍKLAD

Webex WFO importuje kontakt, kde agent Braun přenesl kontakt na agenta Hodgese.

Webex WFO rozdělí tento kontakt na dva kontakty, 27 a 28. Záznam pro kontakt 27 má dobu trvání 00:00:44, což je doba, po kterou byl agent Braun spojen se zákazníkem předtím, než předal kontakt agentovi Hodgesovi. Záznam pro kontakt 28 má dobu trvání 00:01:14, což je doba, po kterou byl agent Hodges spojen se zákazníkem před ukončením kontaktu.

Obě nahrávky mají stejný přidružený kontakt ID.

Tyto kontakty lze vybrat a přehrávat jeden po druhém pomocí přehrávače médií. Všechny přidružené kontakty se zobrazí v seznamu Přidružené kontakty Tab, kde je lze také vybrat a přehrát.

Konference

Webex WFO segmentuje kontakt Webex Contact Center do dvou kontaktů, které mají stejný přidružený kontakt ID.

První kontakt je spojen s agentem, který přijal hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojen s agentem, který byl přiveden do hovoru pro konzultaci a poté pro konferenci. Záznam pro první kontakt pokrývá celou délku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrývá pouze dobu, po kterou agenti konzultovali a konferenčního hovoru.

Během konzultace Webex Contact Center zaznamenává pouze zákazníka, nikoli agenty. Během konferenčního hovoru Webex Contact Center zaznamenává jak zákazníka, tak agenty.

PŘÍKLAD

Webex WFO importuje kontakt z Webex Contact Center kde agent Braun konzultoval s agentem Hodgesem a pak přivedl agenta Hodgese do konferenčního hovoru.

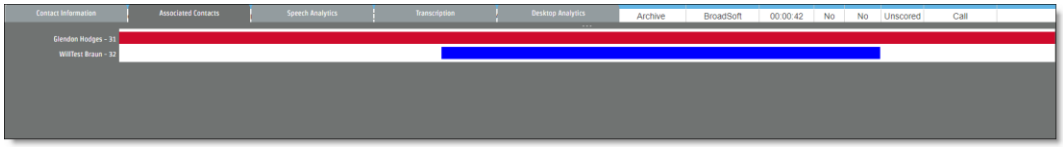
Webex WFO rozdělí tento kontakt na dva kontakty, 31 a 32. Záznam pro kontakt 31 má dobu trvání 00:02:09, což je celá doba, po kterou byl agent Braun spojen se zákazníkem. Záznam pro kontakt 32 má dobu trvání 00:01:00, což je pouze doba, po kterou agent Hodges konzultoval a poté na konferenčním hovoru s agentem Braunem.

Obě nahrávky mají stejný přidružený kontakt 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

Tyto kontakty lze vybrat a přehrávat jeden po druhém pomocí přehrávače médií. Všechny přidružené kontakty se zobrazí v sekci Přidružené kontakty Tab, kde je lze také vybrat a přehrát.

Následující obrázek znázorňuje přehrávač médií, když je vybrán kontakt 31. Z Přidružených kontaktů Tab lze také vybrat a přehrát kontakt 32.



Metadata kontaktu

Webex WFO neimportuje žádná vlastní metadata z Webex Contact Center 1.0, včetně následujících:

- Data spojená s hovory
- Zabalovací kódy

Následující tabulka shrnuje, jak jsou metadata kontaktů z Webex Contact Center 1.0 mapována na ekvivalentní metadata kontaktů v QM.

Webex CC	QM
Agent	Příjmení, Jméno
ANI	Volající číslo
DNI	Volané číslo

Webex CC	QM
Datum	Datum, čas
TID uživatele	Agent ACD ID
ID relace	Přidružený kontakt ID

Webex WFO podporuje vlastní mapování metadat pro CWCC 2.0. Další informace naleznete v tématu Synchronizace metadat s Webex WFO .

WFM Data pro verzi 2.0

Mapování historických dat

Následující tabulky obsahují informace o datech ze sestav statistik front, sestav statistik fronty agentů a Webex WFO WFM polí v reálném čase. Tabulky podrobně popisují hodnoty, na které se jednotlivé datové body Webex WFO mapují v Cisco Webex Contact Center 2,0 (CWCC).

POZNÁMKA: Úkoly, které nemají ID nebo název (jako v, null nebo prázdný řetězec), jsou odfiltrovány ve statistickém výpočtu.

Sestava statistik fronty

Webex WFO WFM fronta Statistika	CWCC 2.0	Popis
Datum/interval*	—	Vybrané datum a čas.
*	—	Jedinečná fronta ID definovaná v CWCC 2.0. Tato metrika se v přehledech nezobrazuje, ale Je to důležité pro mapování front.
Fronta*	úkol. Queues.Last().ID – pro Offered, overflowOut (toto je první úsek kontakt) úkol. LastQueue,ID – pro zodpovězené, opuštěný, přetékající	Název fronty definovaný v CWCC 2.0.

Webex WFO WFM Fronta Statistika	**CWCC 2.0**	**Popis**
Název fronty	úkol. Fronty. Poslední (). Název – pro Offered, overflowOut task.LastQueue.Name - pro Zodpovězeno, opuštěno, přetékající	—
Nabízené kontakty	Registrováno v první frontě a na intervalu úkolu. Čas vytvoření Počítáno jako nabízené, pokud je k dispozici fronta a ID a název nejsou null nebo prázdné a typ ukončení není odmítnut	Celkový počet příchozích kontaktů do fronta.
Zodpovězené kontakty	Registrováno v task.lastQueue a v intervalu úkol. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když TerminationType není short_contact nebo opuštěn a je Přiřazeno k frontě a agentovi (vlastník)	Celkový počet zodpovězených kontaktů pro fronta.
Zodpovězeno v rámci Úroveň služeb	Registrováno v task.lastQueue a v intervalu úkol. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když TerminationType není short_contact nebo opuštěný a má agenta (vlastníka)	Celkový počet zodpovězených kontaktů v fronty, které jsou v rámci CWCC 2.0 nakonfigurovány úroveň služeb. Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty TerminationType = Nesmí být jedním z typů opuštěného ukončení (short_contact nebo opuštěný) a musí mít vlastníka

Webex WFO WFM Fronta	**CWCC 2.0**	**Popis**
Opuštěné kontakty	Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když je TerminationType short_ kontaktu nebo opuštěný	Celkový počet opuštěných kontaktů ve frontě. Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty TerminationType = Musí být v jednom z typů opuštěného ukončení (short_contact nebo opuštěný)
Opuštěno v rámci úrovně služby	Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. QueueDuration při opuštění TerminationType QueueDuration je < = úroveň služby definovaná pro tuto frontu	Celkový počet opuštěných kontaktů, kde je doba odpovědi mezi definovanými parametry "prahová hodnota krátkého kontaktu v sekundách" a "úroveň služby v sekundách".
Opuštěné krátké kontakty	Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když je TerminationType short_ kontaktu	Celkový počet opuštěných kontaktů, pokud je doba odpovědi kratší než definovaný parametr "prahová hodnota krátkého kontaktu v sekundách". Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty TerminationType = Musí být short_contact

Webex WFO WFM fronta Statistika	**CWCC 2.0**	**Popis**
Přetečení	Registrováno v první frontě a v intervalu úlohy. Čas vytvoření Úloha je považována za přetečenou, pokud se první a poslední fronta liší a task.transferCount = 0	Celkový počet kontaktů pro frontu, které byly odeslány do jiné fronty nebo třetí straně.
Přetečení	Registrováno v poslední frontě a v intervalu úlohy. Čas vytvoření Úloha je považována za přetečenou, pokud se první a poslední fronta liší a task.transferCount = 0	Celkový počet kontaktů ve frontě, které byly v jiné frontě jako první.
Doba kontaktu	Task.ConnectedDuration Registrováno v poslední frontě a v intervalu úlohy. Čas ukončení	Celková doba trvání kontaktu pro kontakty PUT v této fronty a následně odpověděl. Tato hodnota se zobrazí ve formátu hh:mm:ss.
Po kontaktní práci	Task.WrapUpDuration Registrováno v poslední frontě a v intervalu úlohy. Čas ukončení	Celková doba shrnutí nebo doba správy po kontaktu pro kontakty zodpovězené ve frontě. Tato hodnota se zobrazí ve formátu hh:mm:ss.
Celkové zpoždění ve frontě, zodpovězeno	Task.QueueDuration Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když TerminationType není short_contact nebo opuštěný a má agenta (vlastníka)	Celkový čas kontaktů PUT ve frontě a následně zodpovězených. Tato hodnota se zobrazí ve formátu hh:mm:ss.

Webex WFO WFM Fronta	CWCC 2.0	Popis
Celkové zpoždění ve frontě, opuštěné	Task.QueueDuration Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když je TerminationType short_ kontaktu nebo opuštěný	Celková doba fronty pro kontakty PUT ve frontě a následně ztracené. Kontakt je považován za ztracený, pokud volající zavěsí před přijetím hovoru. Tato hodnota se zobrazí ve formátu hh:mm:ss.
Nejdelší zpoždění ve frontě, zodpovězeno	Maximální hodnota Task.QueueDuration Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když TerminationType není short_contact nebo opuštěný a má agenta (vlastníka)	Nejdelší doba čekání ve frontě pro kontakt, který byl ve frontě a následně odpověděl. Tato hodnota se zobrazí ve formátu hh:mm:ss.
Nejdelší zpoždění ve frontě, opuštěné	Maximální hodnota Task.QueueDuration Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když je TerminationType short_ kontaktu nebo opuštěný	Nejdelší doba čekání ve frontě pro kontakt, který byl ve frontě a následně ztracen. Hovor je považován za ztracený, pokud volající zavěsí dříve, než je hovor přijat. Tato hodnota se zobrazí ve formátu hh:mm:ss.

* Označuje, že metrika je součástí jedinečné identifikace zdroje historických dat.

Statistika fronty agenta

Webex WFO WFM Agent Statistika fronty	**CWCC 2.0**	**Popis**
Datum/interval*	—	Vybrané datum a čas.
*	—	Jedinečná fronta ID definovaná v CWCC 2.0. Tato metrika se v přehledech nezobrazuje, ale je důležitá pro mapování front.
Fronta*	—	Název fronty definovaný v CWCC 2.0. ID fronty = task.LastQueue.Id QueueName = task.LastQueue.Name
Agent*	Není k dispozici	Název agenta, jak je definován v modulu Lidé Webex WFO WFM.
*	CiUserId v uživatelském API až Task.Owner.Id	Jedinečný agent ID definovaný v CWCC 2.0. Tato metrika se nezobrazuje v zprávy, ale je to důležité pro agenta mapující. Agent ID =
ACD Přihlášení*	Task.Owner.Name	Přihlášení agenta, jak je definováno v Cisco Webex Contact Center 2,0.
Zodpovězené kontakty	Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Když TerminationType není short_contact nebo opuštěný a je přiřazen k frontě a agentovi (vlastníkovi)	Celkový počet zodpovězených kontaktů ve frontě.

Webex WFO WFM Agent Statistika fronty	CWCC 2.0	Popis
Přenesené kontakty	Registrováno v task.lastQueue a v úloze intervalu. CreatedTime + úkol. Doba trvání fronty Pokud TerminationType není short_contact nebo opuštěný a je přiřazen k frontě a agentovi (vlastníkovi) Vypočteno, pokud Task.transfercount > 0	Celkový počet přenesených kontaktů.
Čas kontaktu	Task.ConnectedDuration Registrováno v poslední frontě a v intervalu úlohy. Čas ukončení	Celková doba hovoru pro ACD kontakty.
Po kontaktu Do zaměstnání	Task.WrapUpDuration Registrováno v poslední frontě a v intervalu úlohy. Čas ukončení	Celková doba balení.

* Označuje, že metrika je součástí jedinečné identifikace zdroje historických dat.

Mapování dat adherence v reálném čase

Webex WFO Pole v reálném čase	CWCC 2.0	Povinné A/N	Popis
Přihlášení	CiUserId	A	Přihlášení agenta definované v Cisco Webex Contact Center 2,0.
AgentName (Název_agenta)	—	N	Přihlášení agenta definované v Cisco Webex Contact Center 2,0.
Kód státu	currentState V kombinaci s	A	Kód stavu definovaný pomocí Cisco Webex Kontaktní centrum 2.0.

Webex WFO Pole v reálném	**CWCC 2.0**	**Mandatory A/N**	**Popis**
	idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (je-li k dispozici)		
Popis stavu	currentState Combined with idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (if applicable)	N	Název stavu definovaný Cisco Webex Contact Center 2.0.
TimeInState	Není k dispozici	N	Čas (v sekundách), ve kterém byl agent Tohoto stavu.