SÍH

Průvodce integrací Webex WFO a kontaktního centra Webex

Pro nasazení s novým WFM

První publikováno: červenec 20, 2021
Poslední aktualizace: únor 28, 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 webových stránkách společnosti 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 ochranných známek Cisco, 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.

Obsah

Obsah 3

Cílová skupina uživatelů 5

Přehled Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 6

Úvod 8

Řízení jakosti (QM) 8

Řízení pracovních sil (nové WFM) 11

Analýza 11

Vhledy 12

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center architektura 13

Konfigurační postupy 15

Konfigurace Cisco Webex Contact Center 16

Předpoklady 16

Konfigurační postupy 16

Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Předpoklady 24

Konfigurační postupy 24

Připojení WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Synchronizace metadat se službou Webex WFO 35

Podrobnosti integrace pro Cisco Webex Contact Center 45

O podpoře digitálního kanálu WFO Webex 45

Podpora chatu 47

SMS podpora 48

E-mailová podpora 51

Komplexní události hovorů 51

Nahrávání obrazovky 55

Příloha 58

Základní konfigurační data pro verzi 1.0 58

Uživatelé 58

Týmy 59

Připojení k Cisco Webex Contact Center 1.0 60

Krok 1: Shromážděte informace od poskytovatele kontaktního centra Webex 60

Krok 2: Konfigurace Webex kontaktního centra jako ACD v Webex WFO 61

Krok 3: Konfigurace datového serveru 63

QM data pro verzi 1.0 64

Nahrávání zvuku 64

Metadata kontaktu 67

Cílová skupina uživatelů

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

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

Přehled Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0

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 1.0 (starší) rozhraní API, CMSv2 API (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 pozastavení (události přidržení) vloží funkce WFO Webex 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 obnovení, které vyžaduje rozhraní Cisco API. Pro možnost založenou na rozhraní API musí být příkazy API odeslány do softwaru Cisco Smart Desktop, aby mohl redigovat zvuk. Redigovaný zvuk z dat pozastavení a obnovení je synchronizován z

CWCC až Webex WFO. Jakmile Webex WFO přijme redigovaný zvuk, pokud se jedná o záznam obrazovky, Webex WFO automaticky rediguje obrazovku na základě redigovaného zvuku před prezentací kontaktu Webex WFO. Možnosti ručního i automatického pozastavení a obnovení vyžadují, aby měl uživatel nainstalovaný Cisco Agent Desktop software. Možnosti manuálu Webex WFO a automatického pozastavení a obnovení se na integraci CWCC nevztahují. Webex automatické pozastavení a obnovení funkce WFO není k dispozici, protože signál RTP, který je vyžadován pro automatické události iniciované funkcí WFO, Webex neprochází Webex WFO.

DŮLEŽITÉ : Společnost Cisco musí povolit pozastavení a obnovení. Obraťte se na svého obchodního manažera Cisco a požádejte o přístup.

Úvod

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

> **POZNÁMKA:** Podporované funkce jsou k dispozici Webex Kontaktní centrum verze 1.0 i Webex Kontaktní centrum verze 2.0, pokud není uvedeno jinak.

Řízení jakosti (QM)

Dostupné funkce

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Webex WFO zaznamenává zvuk		X
Webex WFO importuje zvukový záznam z Cisco Webex Contact Center	X Verze 1.0: Minimálně dvouhodinová prodleva před importem. Verze 2.0: Import kontaktů proběhne, když je záznam zpřístupněn Webex WFO z Webex kontaktního centra.	
Nahrávání obrazovky Webex WFO	X	
Webex úložiště WFO vyžadováno pro ukládání zvuku v cloudu	X	
Integrace z cloudu do cloudu pro přenos dat	X Přenos dat prostřednictvím rozhraní API je integrován do integrace	
Webex Funkce 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 nahrávání zvuku, pozastavení a obnovení nahrávání obrazovky a stereofonního nahrávání.	

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Webex obrazovka ingestů WFO Nahrávání, pozastavení a obnovení (manuální a automatické)		
Stereofonní nahrávání		
Vlastní metadata	X Pouze 2.0	
Šifrované nahrávky	X	
Řečové energetické události		X
Živý hlasový monitoring	X Dostupné prostřednictvím Webex hovoru kontaktního centra Monitorování	
Monitorování živé obrazovky	X prostřednictvím klienta WFO Smart Desktop Webex	
Podpora synchronizace	X	
Import metadat kontaktů	X	
Podporuje vícekanálovou integraci		X*
Integrace CRM	X**	
Ovládací prvky webového nahrávání agenta a ovládací prvky nahrávání API		X***
Hlasové kanály	X	
Digitální kanál - Chat	X Viz O Webex WFO Digital Podpora kanálů	
Digitální kanál - SMS	X	

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
	Viz Informace o podpoře digitálních kanálů WFO Webex	
Digitální kanál - E-mail	X Viz Informace o podpoře digitálních kanálů WFO Webex	

**Společnost Cisco podporuje import textových kontaktů z jiných zdrojů s dodatečným zapojením technické podpory společnosti Cisco; Cisco Webex Contact Center však v současné době nemá API pro přístup k obsahu textových kontaktů. Chat a další textové kontakty zpracované v Cisco Webex Contact Center nelze importovat do Webex WFO.*

***Otevřete kontrolu integrace produktu.*

Ovládací prvky API start/stop jsou k dispozici pouze pro nahrávání na obrazovce. K implementaci jakéhokoli záznamu pouze na obrazovce řízeného API může být vyžadována další technická podpora společnosti Cisco.

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

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

Komponenty hran

Součást	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)	
Chytrá plocha v systému Mac OS		(nedostupné)

Řízení pracovních sil (nové WFM)

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 pracovní síly.

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

Analýza

Dostupné funkce

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Analýza řeči (převod řeči na text)	X**	
Desktop Analytics	X* Není synchronizováno se záznamy	
Analýza textu	X	

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
	Události přidržení (pauzy) se projeví jako prázdné prázdné místo bez přepisu.	
Řídicí panely s podrobnostmi	X	
Skóre prediktivního hodnocení	X	
Prediktivní server NPS	X	
Analýza mínění	X	
Agent Smart Benchmarking	X	
Rozšířené vyhledávání řeči	X	

**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 nahrávání aktuálně k dispozici; Proto se přepisy nedělí podle mluvčího.*

Vhledy

Insights je řešení BI využívající umělou inteligenci, které je základní součástí sady Webex WFO. Služba Insights poskytuje smíšené, neizolované sestavy, které umožňují bezproblémově kombinovat všechna data o řízení zapojení pracovníků a 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 fungují licence a Správa rolí a oprávnění .

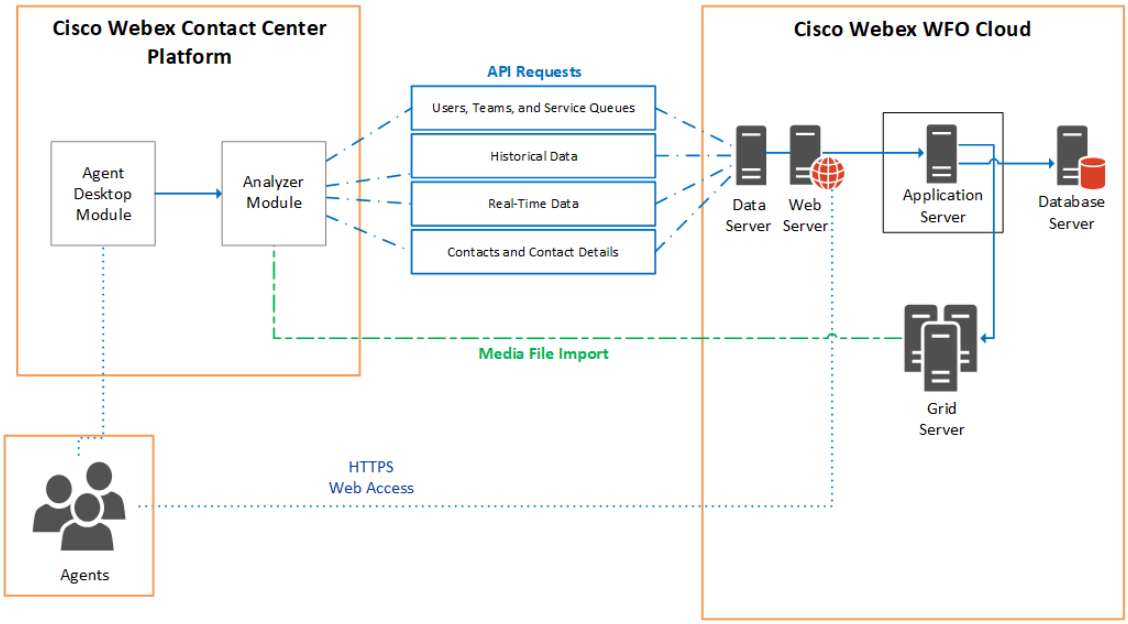
Dostupné funkce

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

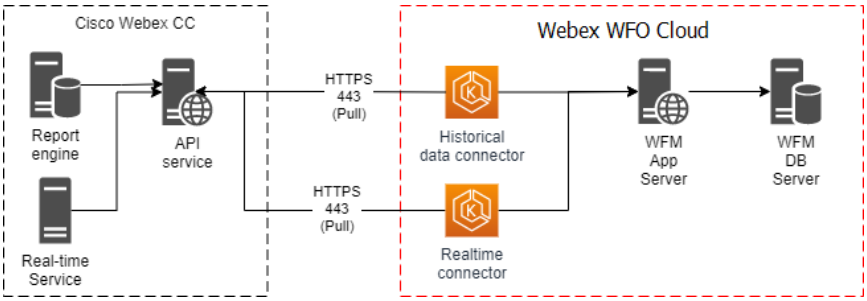
Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Autogram (automatizovaná vizualizace dat)	X	
Vizuální možnosti (vlastní data vizualizace)	X	
Sdílení řídicího panelu	X	

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center architektura

Níže uvedený diagram architektury znázorňuje propojení mezi Cisco Webex Contact Center a sadou Webex WFO. Všimněte si, že diagram obsahuje klasické WFM.



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


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 WFM WFO. Konfigurační postupy, které je třeba dodržet, se liší v závislosti na tom, které Webex produkty WFO vaše organizace zakoupila a která rozhraní API Cisco se používají.

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 Přehled konfigurace

Integrace CWCC 1.0 používá rozhraní API Cisco 1.0 a je kompatibilní s Webex WFO QM, Analytics a Classic WFM. Datový server může být vyžadován, pokud vaše implementace zahrnuje synchronizaci, záznam, události v reálném čase a import médií.

Postupujte podle postupu "Připojení k Cisco Webex Contact Center 1.0".

Cisco Webex Contact Center 2.0 Přehled konfigurace

Integrace CWCC 2.0 může používat rozhraní API CMSv2 a rozhraní API 2.0 (programové). Datový server může být vyžadován, pokud vaše implementace zahrnuje synchronizaci, záznam, události v reálném čase a import médií.

Rozhraní API CMSv2

- Kompatibilní pouze s Webex WFO QM, Analytics a Classic WFM
- Vhodné pro uživatele přecházející z CWCC 1.0 na 2.0
- Postupujte podle postupu "Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (programová) rozhraní API

- Kompatibilní s Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM a WFM
- Pokud vaše nasazení zahrnuje QM, Analytics nebo Classic WFM postupujte podle postupu Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Pokud nasazení zahrnuje WFM postupujte podle pokynů "Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0" a "Připojení Webex WFO WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0"

Konfigurace Cisco Webex Contact Center

Před nastavením připojení CWCC 2.0 v Webex WFO je třeba provést postupy uvedené v tomto tématu v centru řízení Webex.

> **DŮLEŽITÉ** : Nastavte uživatelské jméno a heslo účtu Webex správce tak, aby nikdy nevypršela platnost. Společnost Cisco odvolá přístupové tokeny, když vyprší platnost přihlašovacích údajů uživatele. Pokud tedy váš účet Cisco
>
> Platnost pověření uživatelského jména a hesla vyprší, pak je třeba znovu ověřit ACD v Webex WFO. Opětovné ověření vyžaduje zapojení technické podpory společnosti Cisco. Poskytněte technické podpoře Cisco následující informace.
>
> - Webex pověření správce kontaktního centra (uživatelské jméno a heslo)
> - Webex ID tenanta WFO
> - Webex ID ACD WFO
> - Webex přihlašovacích údajů správce klienta WFO (uživatelské jméno a heslo)
> - Webex URL domény WFO (např. část "us3" v www.us3.calabriocloud.com)

Požadavky

- Uživatelské jméno je ve formátu plně kvalifikovaného názvu domény.
- Uživatel má přístup k Webex API CC 2.0 a Webex CC 2.0 Media API.
- Uživatelské jméno nesmí být osobní e-mailová adresa.
- Uživatelské jméno musí být e-mailová adresa vytvořená pomocí synchronizace služby Active Directory se společností Cisco nebo ručně vytvořená na portálu pro správu Cisco.

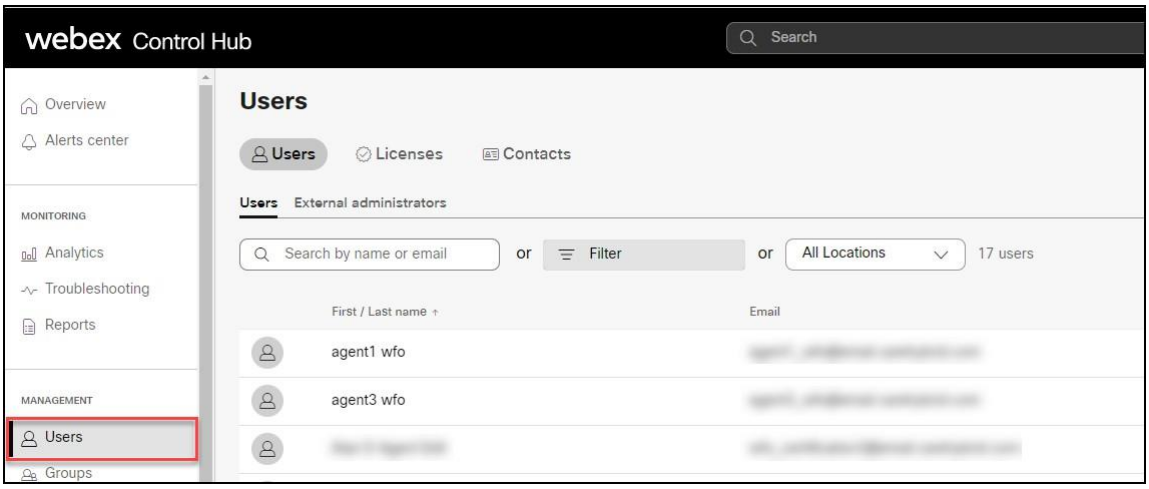
> **POZNÁMKA:** Pokud je synchronizace služby Active Directory povolena později a e-mailová adresa ve službě Active Directory neexistuje, bude nastavení v systému Cisco vymazáno. Budou duplicitní týmy a
> Uživatelů způsobených problémy se synchronizací s novou e-mailovou adresou.

Konfigurační postupy

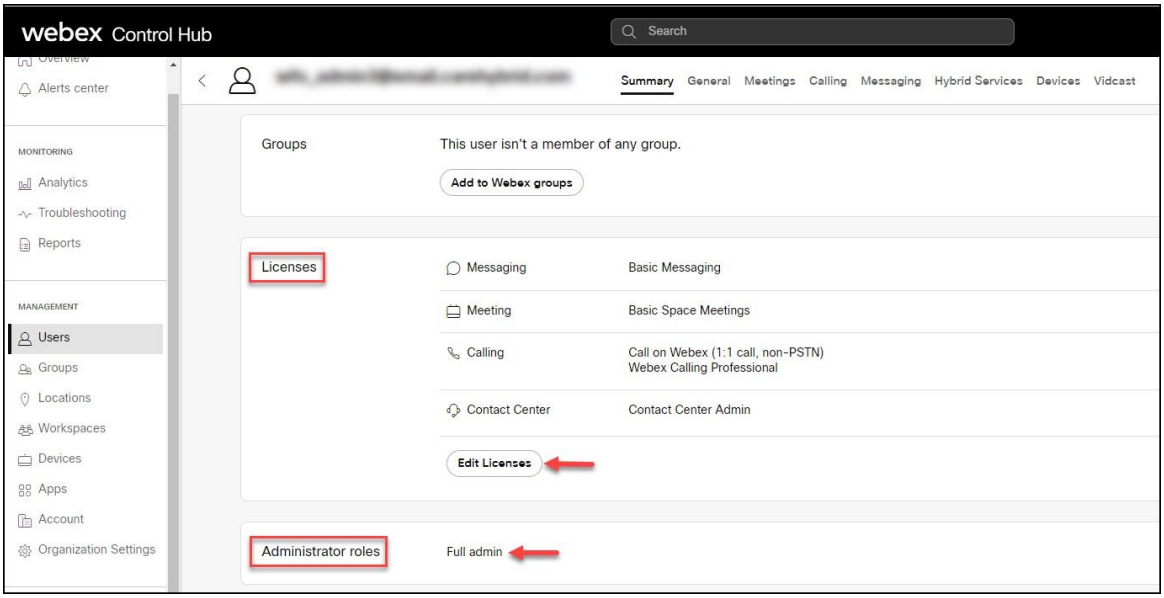
Přiřazení rolí a oprávnění

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.



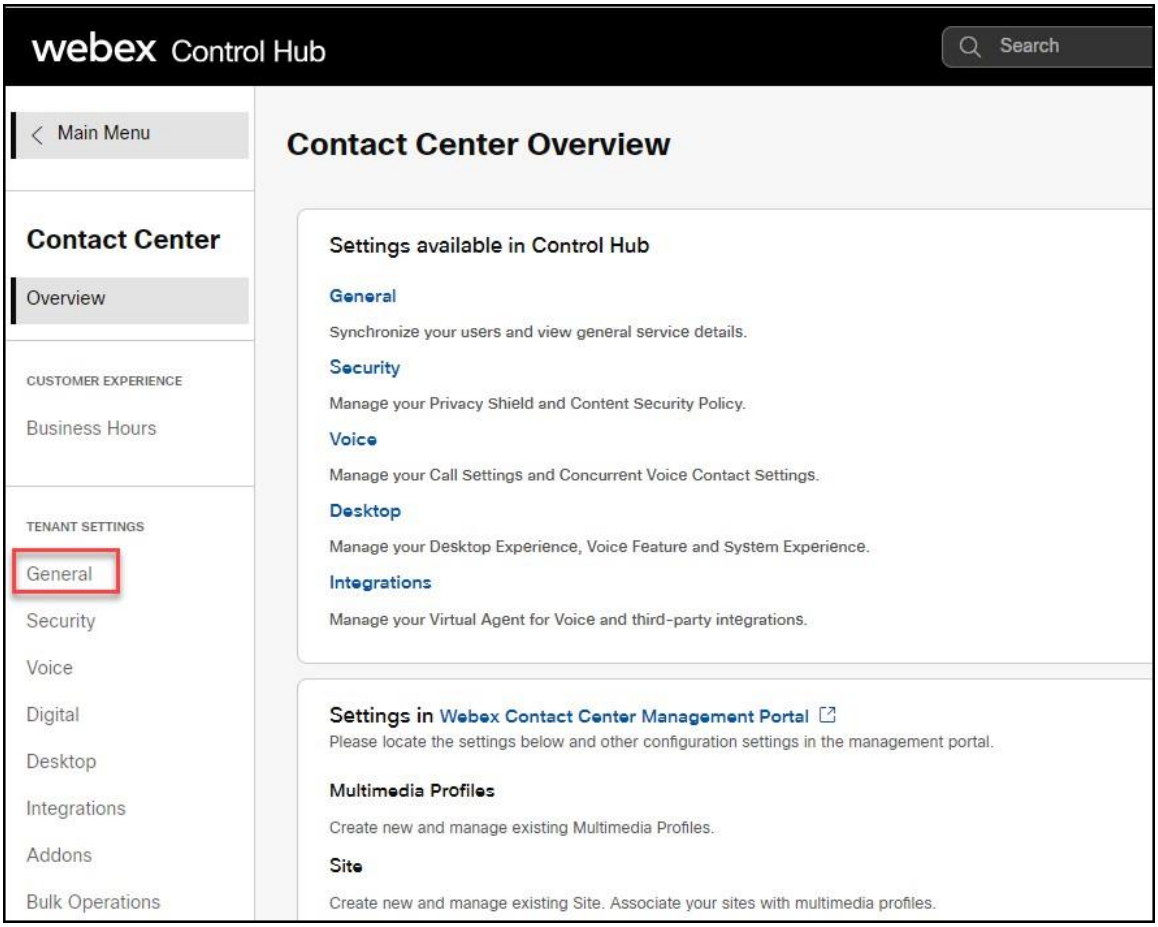
- Pokud uživateli nejsou přiřazeny správné licence, klepněte na tlačítko **Upravit licence** v části **Licence** A pak znovu klikněte **na Upravit licence** na stránce se souhrnem licencí.
- Upravte licence podle potřeby a klikněte na tlačítko **Uložit**.
- Pokud nejsou přiřazeny správné role, vyberte 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
Schůze	Základní vesmírné
	schůzky Pokročilé
	vesmírné schůzky
Povolá	Hovor na Webex (hovor 1:1, bez
Kontaktní	Správce kontaktního centra
	Licencovaný agent > prémiový
Role	
Služby	Správce služby kontaktního

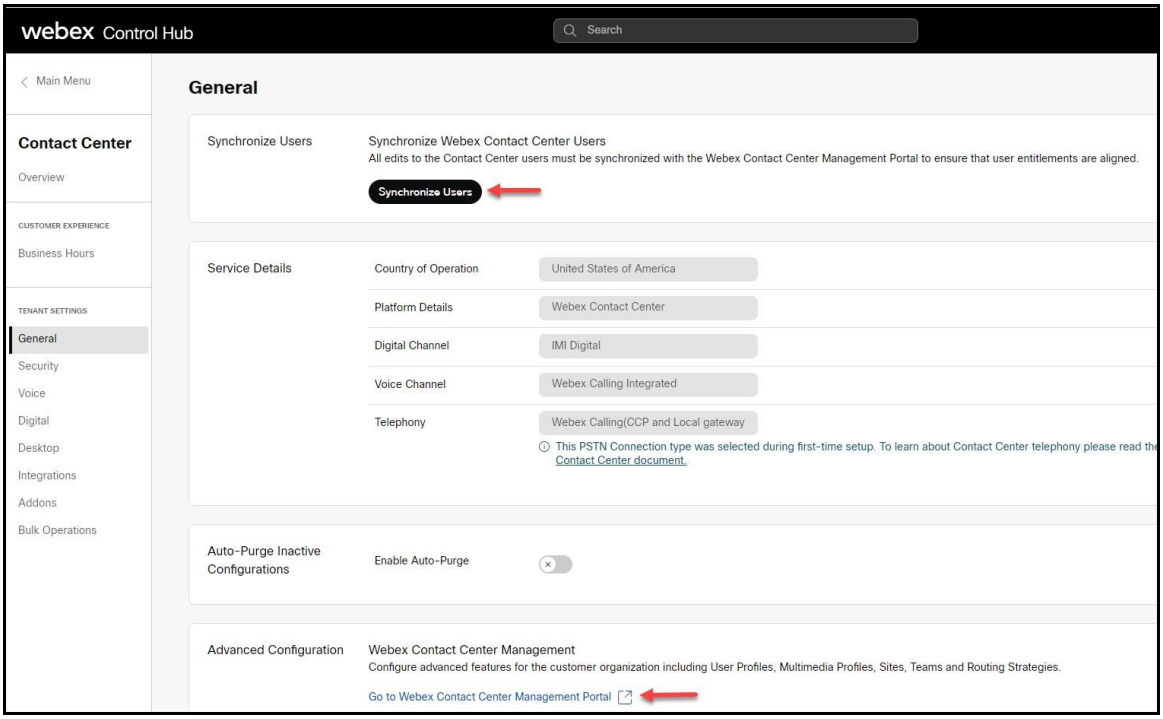
POZNÁMKA: Pokud máte problémy se synchronizací, vyberte **Zaškrtávací políčko Správce** organizace a přiřaďte

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.



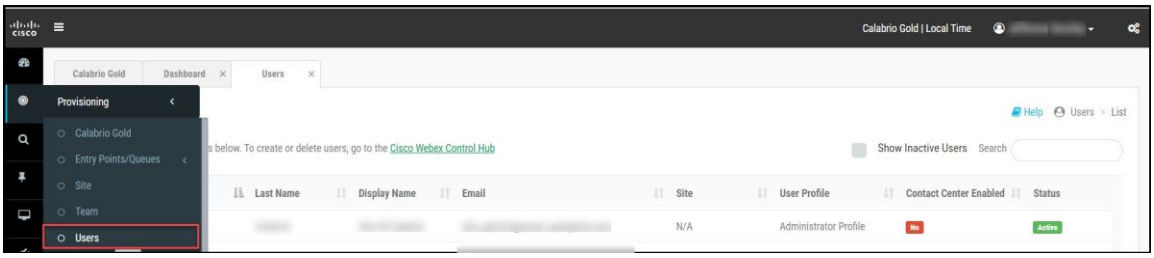
3. Klikněte na **Synchronizovat uživatele**.



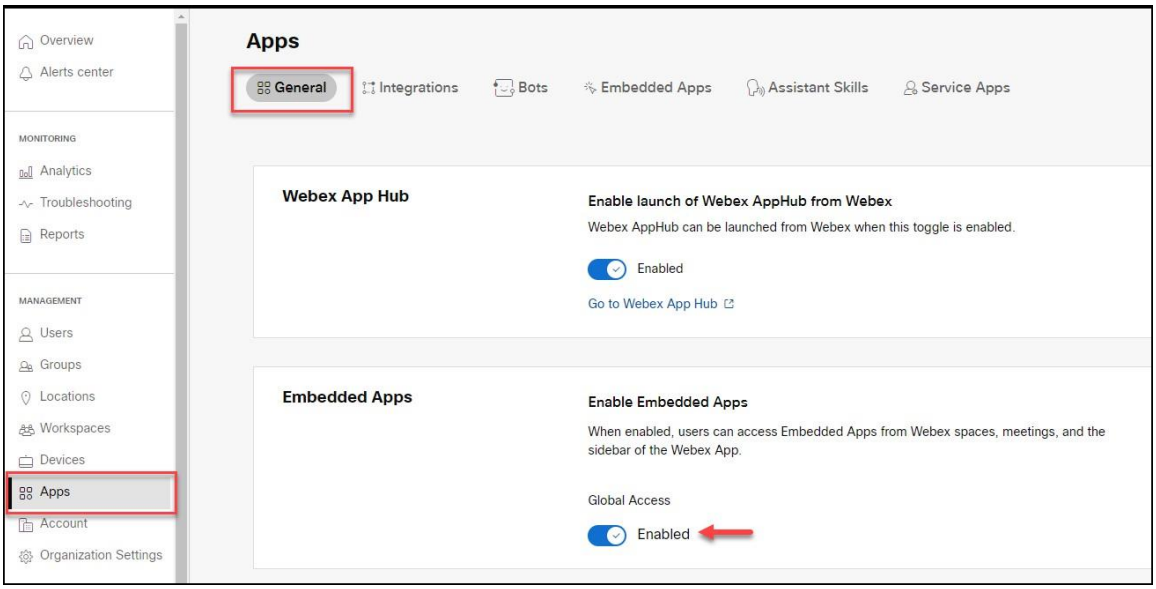
4. Klikněte na **odkaz Přejít na portál** pro správu kontaktního centra Webex. Portál pro správu se otevře v samostatném okně.

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** .

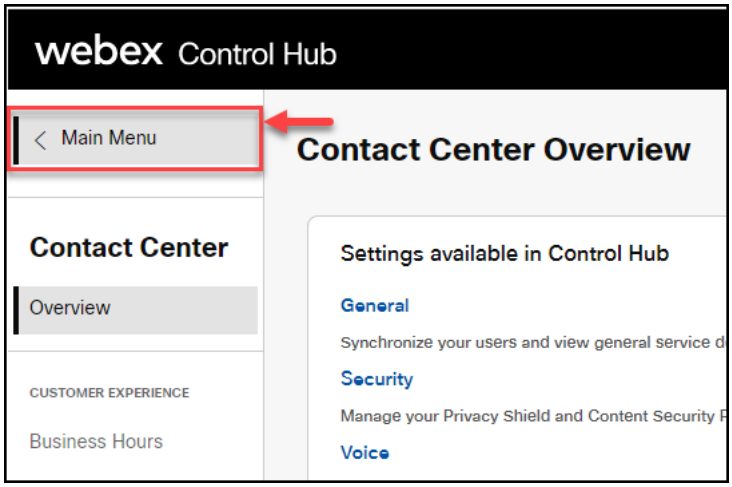


Konfigurace nastavení aplikací



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**



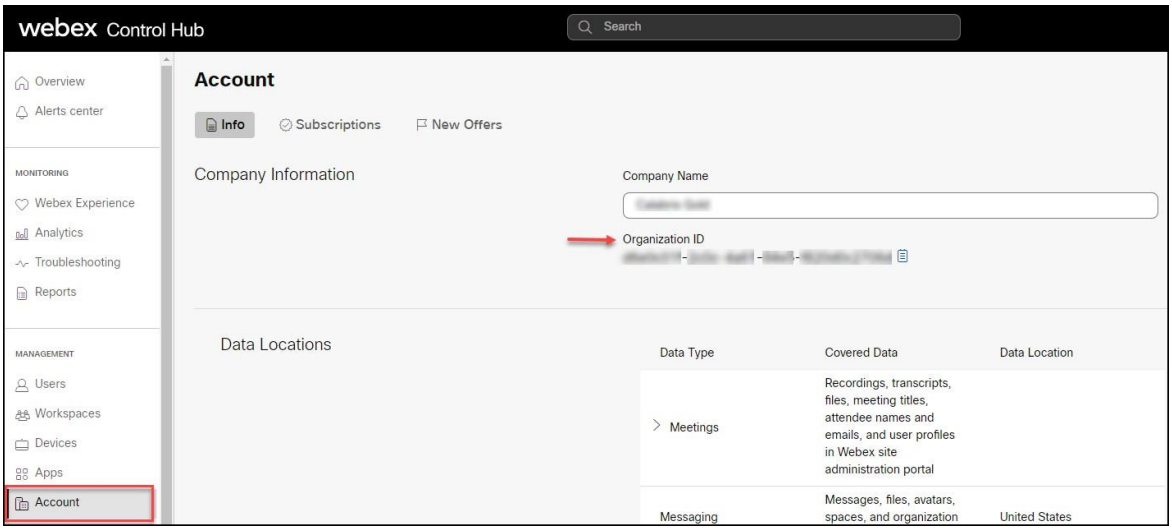
otevřete **stránku Aplikace** .

2. **Na kartě Obecné** na **stránce Aplikace** přepněte **přepínač Globální přístup povolen.**

Vyhledání ID organizace

1. Přejděte na **stránku Účet** z levého navigačního panelu.

2. **Uložte ID** organizace do snadno přístupného umístění. Při nastavování připojení k CWCC 2.0 v Webex WFO je vyžadováno ID organizace Cisco. ID vaší organizace se také označuje jako ID tenanta v Webex WFO.



Mapování koncových bodů API

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
Velká Británie	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 u společnosti Cisco nebo certifikovaného partnera vaší organizace.

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

4. Pokud se váš pokus o přihlášení nezdaří, otevřete lístek podpory u společnosti Cisco nebo certifikovaného partnera vaší organizace.

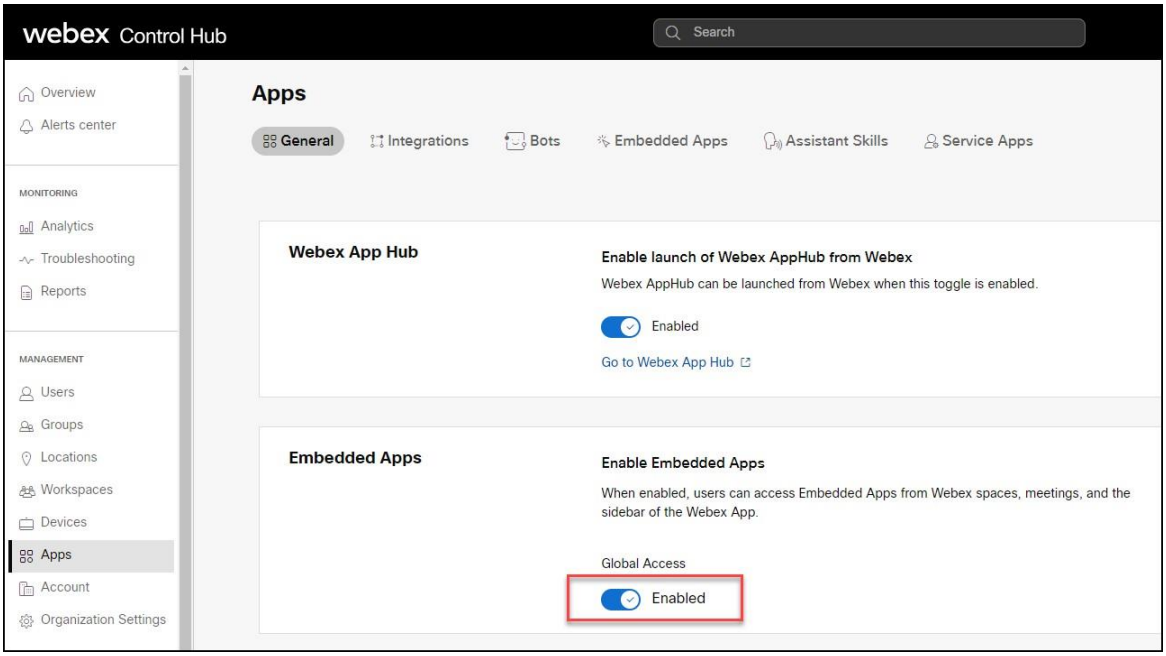
Povolte integraci s Pro Pack

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

1. Přihlaste se do Webex Control Hub na adrese 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 podle ID aplikace. Otevře se okno vlastností integrace.

   Calabrio ID aplikace —

   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. ID organizace je připojeno k přístupovému tokenu správce při přihlášení.

> **DŮLEŽITÉ** : Před provedením jakýchkoli změn v účtu, který používáte ke konfiguraci ACD Cisco Webex Contact Center 2.0, buďte obzvláště opatrní. Pokud je nutné změnit správce Heslo pravidelně, pak byste měli postupovat podle postupu Konfigurovat automatickou opětovnou autorizaci ihned po změně hesla správce, abyste zajistili, že se připojení integrace nepřeruší.

Požadavky

Zkopírujte následující informace od svého Webex poskytovatele kontaktního centra a uložte je na snadno přístupném místě. Postupujte podle pokynů uvedených v tématu Konfigurace Cisco Webex Contact Center.

- Uživatelské jméno – Toto je e-mailová adresa uživatele přidružená k přihlašovacím údajům správce ve Cisco Webex Contact Center.
- Uživatel správce Webex musí mít požadovaná oprávnění a role v Webex Centru řízení pro systém kontaktního centra Webex. Další informace najdete v postupu "Přiřazení rolí a oprávnění" v tématu Konfigurace Cisco Webex Contact Center .
- API URL — Úplná základní adresa URL API Webex kontaktního centra včetně protokolu.
- ID tenanta – Toto je ID vaší Cisco Webex Contact Center organizace.

Konfigurační postupy

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Společnost Cisco doporučuje konfigurovat CWCC 2.0 v privátní relaci prohlížeče, jako je například anonymní režim v prohlížeči Google Chrome nebo Microsoft Edge.

- Konfigurace CWCC 2.0 pomocí rozhraní API CMSv2— Tento postup použijte, pokud jste stávající zákazník přecházející z CWCC 1.0 na 2.0 a máte QM, Analytics nebo Classic WFM.
- Konfigurace CWCC 2.0 pomocí programových rozhraní API 2.0– Tento postup použijte, pokud vaše nasazení zahrnuje QM, Analytics, Classic WFM nebo WFM a nepřecházíte z CWCC 1.0 na 2.0.

Pokud máte WFM, musíte provést WFM připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0

Po dokončení procedury Konfigurace CWCC 2.0 pomocí programových rozhraní API 2.0.

Konfigurace CWCC 2.0 pomocí rozhraní API CMSv2

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

Pole	Konfigurace
Vyberte ACD	Vyberte **platformu** Cisco Customer Journey. **POZNÁMKA** Webex WFO v současné době označuje Webex kontaktní centrum 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 Filtrování ACD. Tato integrace nepodporuje filtrování ACD.
7. Nakonfigurujte část API platformy Cisco Customer Journey Platform následujícím způsobem.

Pole	Konfigurace
Adresa URL platformy Cisco Customer Journey Platform API	Zadejte úplnou základní adresu URL API kontaktního centra Webex, které jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Adresa URL API médií platformy Cisco Customer Journey Platform	Zadejte úplnou adresu URL API média kontaktního centra Webex, 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 kontaktního centra, kterého

Pole	Konfigurace
	uloženo v kroku 1. Tento uživatel musí mít oprávnění pro přístup k API kontaktního centra Webex a k mediálnímu API kontaktního centra Webex.
Klíč API	Zadejte klíč API pro API Webex kontaktního centra a média Webex API kontaktního centra, který jste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaškrtněte políčko. Toto zaškrtávací políčko umožňuje připojení k CWCC 2.0 pomocí rozhraní API CMSv2.
ID klienta Cisco	Zadejte alfanumerický identifikátor kontaktního centra Webex účet tenanta. Toto je vaše ID organizace Cisco.

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 kontaktním centru. Další informace o synchronizaci s Webex kontaktním centrem naleznete v části Základní konfigurační data pro verzi 1.0. Minimálně = 10 minut.

9. Nakonfigurujte část Nastavení zachycení následujícím způsobem.

Pole	Popis
Zpoždění zachycení ACD	Vyberte dobu, po kterou má WFM před ním čekat Importuje ACD statistiky 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

Pole	Popis
	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 agentů kontaktního centra Webex, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky ve Webex WFO. Další informace naleznete v tématu Záznam obrazovky.
11. Klikněte na **Uložit**.

Konfigurace CWCC 2.0 pomocí programových rozhraní API 2.0

1. V Webex WFO přejděte na **Správa** aplikací>**Konfigurace** systému>**ACD Konfigurace**.
2. Ve skupinovém rámečku Vybrat ACD klepněte na tlačítko **Přidat**.
3. Vyberte **Cisco Webex Contact Center 2.0** z Vyberte **ACD** rozevírací seznam.
4. Nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

Pole	Konfigurace
Název ACD	Zadejte jedinečný název ACD.
Uživatelské jméno	Zadejte své uživatelské jméno CWCC. Jedná se o e-mailovou adresu uživatele přidruženou k pověřením pro správu v CWCC.
API adresa URL	Zadejte úplnou základní adresu URL Cisco Webex Contact Center API, včetně identifikátoru protokolu.
ID tenanta	Zadejte ID organizace účtu tenanta CWCC.
Povolené produkty - Řízení kvality	**Řízení** kvality – vyberte, zda vaše organizace zakoupila systém Quality Management. **Zaškrtněte políčko Hlas,** pokud vaše organizace chce Webex aby služba WFO pouze ingestovala hlasové kontakty. **Zaškrtněte políčko Digitální (chat, SMS, e-mail, sociální sítě),** pokud vaše organizace chce, Webex WFO ingestovala chaty a SMS zprávy.

Pole	Konfigurace
	A e-maily.
Mapování metadat	(Volitelné) Umožňuje mapovat metadata CWCC na vlastní metadata štítky v Webex WFO. Další podrobnosti naleznete v tématu Synchronizace metadat do Webex WFO . Hodnoty metadat CWCC jsou synchronizovány s kontakty CWCC 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 ve 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 fronty služeb ve Webex WFO s jejich ekvivalenty v Cisco Webex Contact Center.
Zpoždění zachycení (minuty)	Nastavuje dobu, po kterou má WFM před ním čekat importuje ACD statistiky po skončení intervalu.
Povolit opětovný sběr dat	(Volitelné) Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete znovu získat data z celého předchozího dne.
Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky	(Volitelné) Umožňuje zaznamenávat obrazovky agentů CWCC, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky v Webex WFO. Další informace naleznete v tématu Záznam obrazovky.
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.

Pole	Konfigurace
	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 při importu do Webex WFO nemají přiřazený jazyk 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 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 nakonfigurujete v **části Mapování** jazyka metadat výše. C. Záložní jazyk, který zde nakonfigurujete (část Jazyk záložního textu). D. Výchozí jazyk (angličtina).

Pole	Konfigurace
Adresa URL autorizace	**Poznámka:** Tato část se zobrazí pouze při úpravě existujícího ACD. Nezobrazí se při vytváření nového ACD. Datové servery Webex WFO se každých dvanáct hodin spojují s kontaktním centrem Webex a získávají přístupový token. 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 ve službě Active Directory. ▪ Změna hesla ve službě Active Directory. ▪ Přepnutí ze synchronizace služby 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 uživatelské jméno a heslo Cisco.
7. Po úspěšném zadání uživatelského jména a hesla Cisco budete přesměrováni zpět na Webex WFO.

> **POZNÁMKA** : Máte-li nové WFM, je nutné po dokončení tohoto postupu provést postup Připojení WFM k Cisco Webex Kontaktnímu centru 2.0 .

Konfigurace automatické opakované 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 ACD Webex Kontaktního centra 2.0 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 touto 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 ACD Webex Contact Center 2.0.
10. Zadejte kód do druhého textového pole v části **Adresa URL** autorizace.
11. Klikněte na **Autorizovat**.
12. Klikněte na **Uložit**.

Konfigurace datového serveru

1. V Webex WFO přejděte do části **Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **Konfigurace** datového serveru.
2. Z rozevíracího **seznamu Vybrat konfiguraci** datového serveru vyberte datový server, který chcete použít pro ACD Webex Kontaktní centrum.

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 nastavení zachycení	Zaškrtněte políčko **Povolit sběr** a přesuňte Webex Kontaktní centrum ACD od **Dostupné** po **Přiřazené**.
Regionální datový server Real-přesuňte nastavení časových událostí	Zaškrtněte políčko **Povolit události** v reálném čase a Kontaktní centrum Webex ACD od **Dostupné** po **Přiřazené**.
Nastavení serveru pro import médií	Zaškrtněte políčko **Povolit import** médií a přesuňte ACD Webex kontaktního centra ze seznamu **K dispozici** na **Přiřazené**.

4. Klikněte na **Uložit**.

Připojení WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0

Stránka Integrace umožňuje konfigurovat, upravovat a nasazovat integrace Webex WFM WFO 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 kartě **Stránka Konfigurace správy aplikací>** ACD. Další informace naleznete v tématu Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Na stránce **Konfigurace** ACD (Správa **aplikací>** Konfigurace systému > ACD Konfigurace získáte následující informace o ACD **Webex Kontaktním** centru).

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

Webex ID serveru WFO – Toto je Webex ID ACD WFO určené k jednoznačné identifikaci CWCC.

ID tenanta – Toto je jedinečný alfanumerický identifikátor vašeho účtu tenanta Webex WFO.

Umístění stránky

Nastavení WFM > WFM > integrace > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Historická

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

Postup

> **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**.

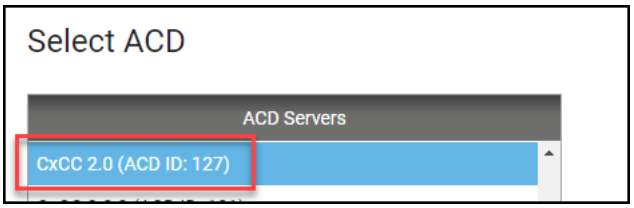
2. Kliknutí Chcete-li nakonfigurovat novou integraci, nebo klepněte na tlačítko Aktualizujte existující integraci.

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 Základní URL** CC – zadejte úplnou základní adresu URL API kontaktního centra Webex, včetně identifikátoru protokolu. Toto je **API hodnota adresy URL** vašeho ACD.

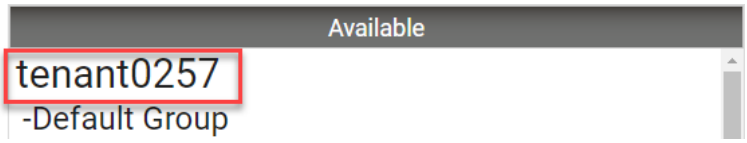
   - **ID serveru v Webex WFO** – Toto je jedinečné ID ACD pro CWCC. Po nakonfigurování ACD CWCC na **stránce Konfigurace správy aplikací>** Konfigurace systému > ACD vyhledejte v **seznamu ACD** servery hodnotu ID serveru (označovanou také jako ID ACD).

PŘÍKLAD



- **ID tenanta v Webex WFO** – zadejte konkrétní Webex hodnotu ID tenanta WFO. Toto je vaše Webex ID tenanta WFO. Nejedná se o hodnotu ID tenanta CWCC, kterou jste zadali na **stránce Konfigurace** ACD.
  - Pokud chcete zjistit ID tenanta Webex WFO, 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 ID vašeho tenanta. Návrat na Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Stránka Integrace. Pokud nemůžete najít ID klienta, kontaktujte podporu Cisco.

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 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 společnosti 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 se službou Webex WFO

Můžete definovat, které hodnoty metadat Cisco Webex Contact Center (CWCC) budou synchronizovány s kontakty CWCC do Webex WFO. Metadata lze shromažďovat z polí globálních proměnných CWCC nebo
Standardní pole vrácená v odpovědích API koncových bodů. 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 Webex popisek metadat WFO.

Toto téma podrobně popisuje postupy pro shromažďování a formátování metadat z odpovědí API CWCC, postup mapování Webex WFO a příklady. Po úspěšném namapování lze metadata použít k přidání různých sledovatelných informací ke kontaktu ve 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 společností Cisco. Další informace o globálních proměnných jsou k dispozici na stránce správce CWCC. Standardní vlastní pole metadat pocházejí z koncových bodů /search v CWCC. Další informace naleznete v dokumentaci společnosti Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Následující kód je ukázka/search API odpověď.

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


```
{
   "data": {
      "úkol": {
         "úkoly": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true,
               "isActive": false,
               "fronta": [
                  {
                        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "Jméno": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "status": "ukončeno",
               "vlastník": {
                           "Jméno": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
```

```
                },
                "createdTime": 1629450000000,
                "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
                "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 ve Webex WFO (umístěný v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat) pro každé pole metadat CWCC, které chcete mapovat na Webex popisek metadat 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** na stránce Správce metadat je 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 koncových bodů odpovědi CWCC API. 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 níže uvedenou ukázkovou žádost o API.

```
{
    taskDetails (
            Od: 1631192040000
            komu: 1654515806364
            filtr: {
```

```
6                       a dále: [
7                           { channelType: { equals: telefonie } }
8                       ]
9                   }
10          ) {
11              úkoly {
12                  id
13                  stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                      Jméno
15                      hodnota
16                  }
17              }
18          }
19      }
```

- 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 standardních polí metadat CWCC

1. Vyberte příslušnou předponu na základě odpovědi API CWCC. 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 Webex popisky metadat WFO.

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

Shromažďování a formátování polí metadat globální proměnné CWCC

Globální proměnné obsahují text GlobalVariables v odpovědi API.

1. Vyberte příslušnou předponu na základě odpovědi API CWCC. 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 název "Global_VoiceName" spadá 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 přidejte jej 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 globálních proměnných a datových typů Cisco.

   - 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

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

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**

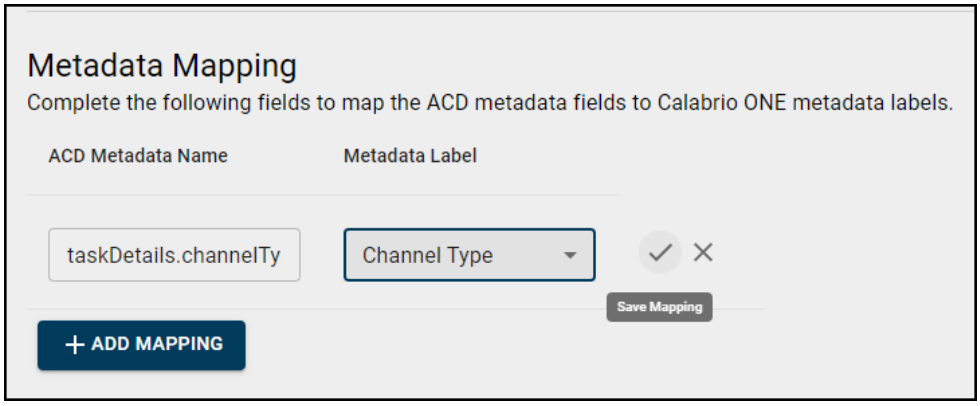
6. Ujistěte se, že formátovaný text je v následujícím formátu. V polích se rozlišují malá a velká písmena a mezi textem se neobsahují žádné mezery. Metadata CWCC 2.0 jsou nyní připravena k mapování na Webex popisky metadat WFO.

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

Mapování metadat CWCC 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 polož ACD kou **Název metadat** zadejte správně formátovanou hodnotu metadat CWCC.
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 } }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  celkováTrvání
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDoba trvání
60                  ringingDuration
61                  queueDuration (Doba trvání
                    front)
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Následující příklad ukazuje dostupné možnosti metadat pro taskDetails.

Možnosti metadat taskDetails v ukázkové žádosti

```
1   {
2       taskDetails(
3                   od: 1631192040000
4                   komu: 1634648040000
5                   filtr: {
6                       a dále: [
7                           { channelType: { equals: telefonie } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              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
            }
        }
    }
```

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, jakmile jsou oba systémy propojeny.

O podpoře digitálního kanálu WFO Webex

Webex WFO poskytuje podporu digitálních kanálů pro váš vícekanálový nebo omnikanálový systém CWCC. Díky podpoře digitálního kanálu WFO Webex jsou zvukové nahrávky, přepisy chatů a SMS přepisy z vašeho systému CWCC ingestovány Webex WFO, vizualizovány a přístupné na **stránce Interakce** . Podpora digitálních kanálů zajišťuje komplexní pohled na interakce a bezproblémové uživatelské prostředí 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.

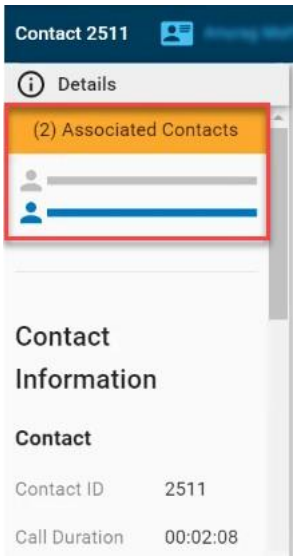
Podporované scénáře kontaktů

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 SMS přepisu 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 přepisu.



Procedury

Povolení digitálních kanálů

1. V Webex WFO přejděte na **Správa aplikací** > **ACD Konfigurace**.
2. Klikněte na **tlačítko 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 ke stránce 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**.
7. Restartujte datový server, aby se změny projevily.

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 pro SMS přepisy nebo **E-mail** pro přepisy e-mailů.
4. Klikněte na **Použít**.

Omezení

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 zákazník použije chat ke kontaktování agenta nakonfigurovaného na CWCC, chat a data přidružená k chatu 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 **ID** kontaktu, což je jedinečné ID chatu. ID **přidruženého** kontaktu je identifikátor, který spojuje původní kontakt se všemi odvozenými rameny kontaktu, které jsou ingestovány do Webex WFO. Chat může mít více částí, pokud má přenosy nebo konference.

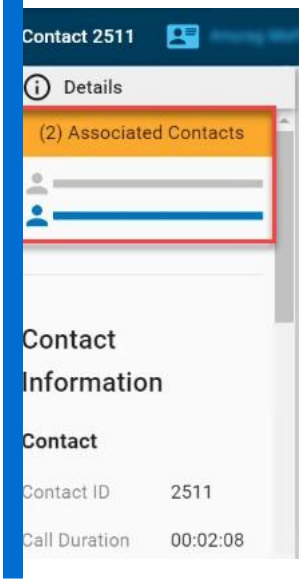
To znamená, že každá část chatu má jedinečné ID kontaktu a všechny odvozené části chatu mají stejné sdílené přidružené ID kontaktu. Po výběru chatu můžete zobrazit všechny související chaty v přepisu chatu zobrazeném na stránce Interakce. Další informace naleznete v tématu Zobrazení dat přidružených ke kontaktu .

Předpoklady

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

- Přepisy chatu jsou k dispozici pouze v rámci vaší organizace, kde je nakonfigurován ACD CWCC. Chaty, ke kterým dochází s organizacemi třetích stran, nejsou k dispozici. Pokud je chat převeden na třetí stranu, Webex WFO poskytuje údaje pouze pro část chatu agenta před převodem.
- 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.

SMS podpora

Když si zákazník a agent vymění SMS zprávy, označované také jako textové zprávy, SMS zprávy a data spojená s těmito SMS zprávami jsou ingestovány do Webex WFO. Každý agent zapojený do konverzace má úplný SMS přepis celé interakce, nejen své jednotlivé části interakce. Každá část interakce má ID kontaktu, což je jedinečné ID SMS interakce. ID přidruženého kontaktu je identifikátor, který spojuje původní kontakt se všemi odvozenými větvemi kontaktu, které jsou ingestovány do Webex WFO. SMS konverzace může mít více nohou, pokud zahrnuje přesuny nebo konference.

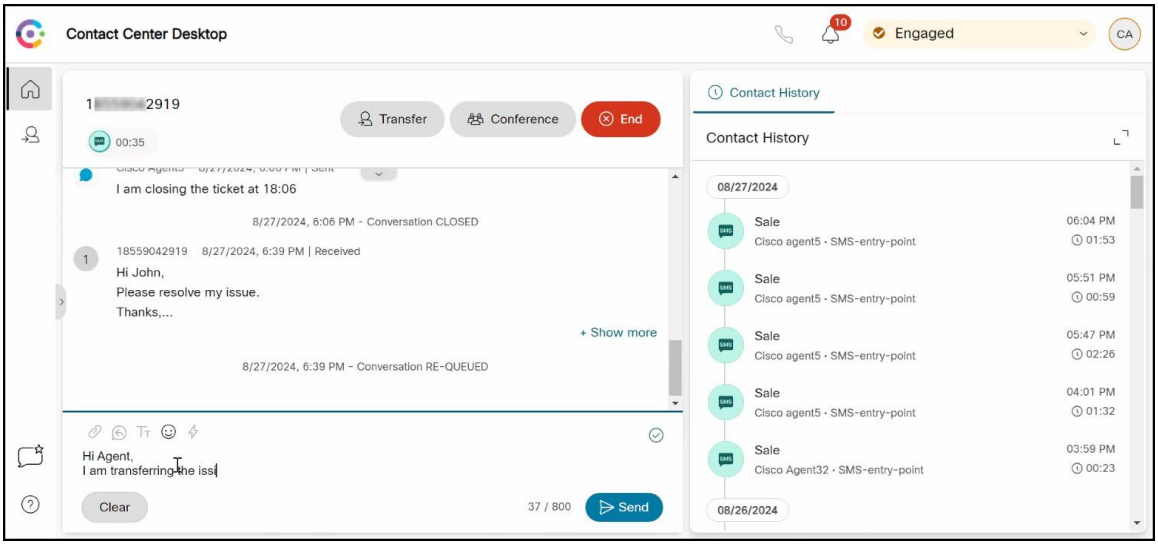
To znamená, že každá větev SMS má jedinečné ID kontaktu a všechny odvozené větve SMS mají stejné sdílené přidružené ID kontaktu. Po výběru SMS kontaktu na stránce Interakce můžete v přehrávači médií zobrazit všechny přidružené SMS zprávy (**Interakce** > Poklepáním na kontakt zobrazíte jeho SMS přepis). 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 SMS frontu.

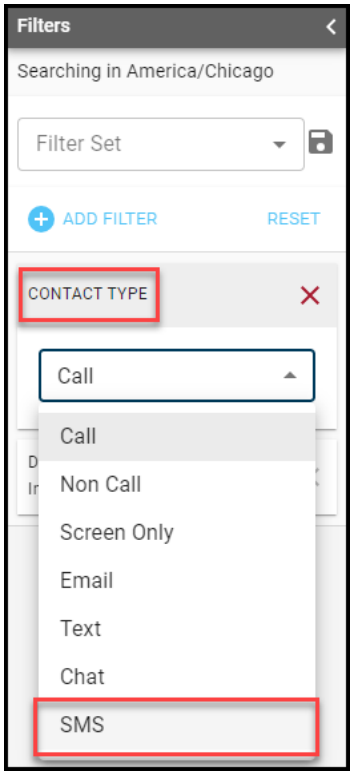
Příklad toku

Tento příklad znázorňuje typickou SMS konverzaci mezi zákazníkem a agentem kontaktního centra Webex.

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 SMS zprávy vyměňují několik minut a poté agent chat ukončí.
4. 

5. Agenti musí ukončit konverzaci kliknutím na **tlačítko Konec** ve svém systému plochy kontaktního centra Webex než bude moci WFO přijímat SMS přepisy 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)

Omezení

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

> **PŘÍKLAD** Interakce se zákazníkem zahrnuje SMS konverzaci s jedním agentem, poté je SMS konverzace 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 a prvním agentem, tak pokračování

SMS konverzace, která byla převedena na druhého agenta, má stejné přidružené ID kontaktu. Pětiminutový telefonní hovor mezi zákazníkem a druhým zástupcem má jiné přiřazené ID kontaktu.

- Webex funkce WFO přijímá konverzace a SMS interakce pouze v případě, **že** je povolena správa **kvality a na stránce Konfigurace** Cisco Webex Contact Center ACD 2.0 je zaškrtnuto **políčko Digitální (Chat, SMS).** Pokud na této stránce provádíte změny konfigurace, zkontrolujte, zda jste omylem nezakázali konverzaci 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 je vyzvednuta agentem.
3. Zákazník a agent si několik minut vyměňují e-mailové zprávy.

   POZNÁMKA: Agenti musí ukončit konverzaci předtím Webex než bude moci služba WFO 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

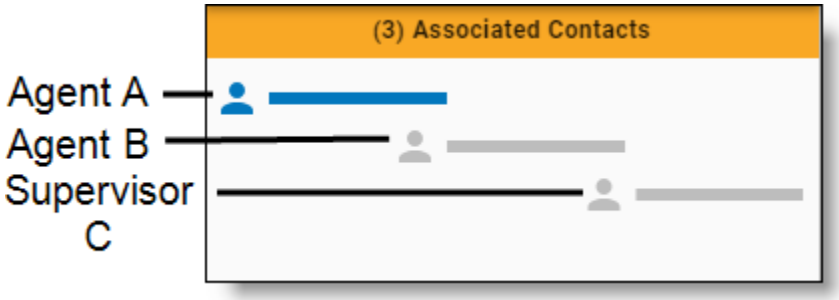
Toto téma popisuje Webex jak WFO zpracovává složité scénáře volání. Složité scénáře hovorů jsou různé akce, které mohou během hovoru proběhnout. Zahrnují přepojení, konference, blokování a zaparkované hovory. V Cisco Webex Contact Center 2.0 se segment vytvoří, když dojde ke změně účastníka, například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

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

Když více agentů zpracovává stejný hovor zákazníka (například když jeden agent přepojí hovor na jiného), Webex WFO vytvoří samostatný kontakt pro každého zúčastněného agenta a přidělí těmto kontaktům stejné přidružené ID kontaktu. 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 předá zákazníka na supervizora C. Webex WFO vytvoří tři samostatné kontakty a přidělí jim stejné přidružené ID kontaktu.



Předpoklady

- Ve vašem účtu Cisco musí být povoleny příznaky funkcí Segment Recording a Consult Leg Recording. Požádejte o pomoc služby podpory Cisco.
- Jedná se o novou funkci, která ještě není obecně dostupná. Chcete-li získat přednostní přístup k této funkci, obraťte se na svého správce účtu Cisco.
- Musíte mít povolenou RTMS. Obraťte se na technickou podporu Cisco a nakonfigurujte RTMS pro vaši organizaci.
- Musíte mít nakonfigurovanou Webex Kontaktní centrum verze 2.0. Další informace naleznete v tématu Připojení ke Cisco Webex Kontaktnímu centru 2.0 .

- Popisek metadat musí být nejprve vytvořen ve Správci metadat ve Webex WFO (umístěný v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat) pro každé pole metadat CWCC, které chcete mapovat na Webex popisek metadat WFO.
    - Chcete-li namapovat 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 rozevírací seznam Text z **typu** metadat.

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

Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace > ACD systému

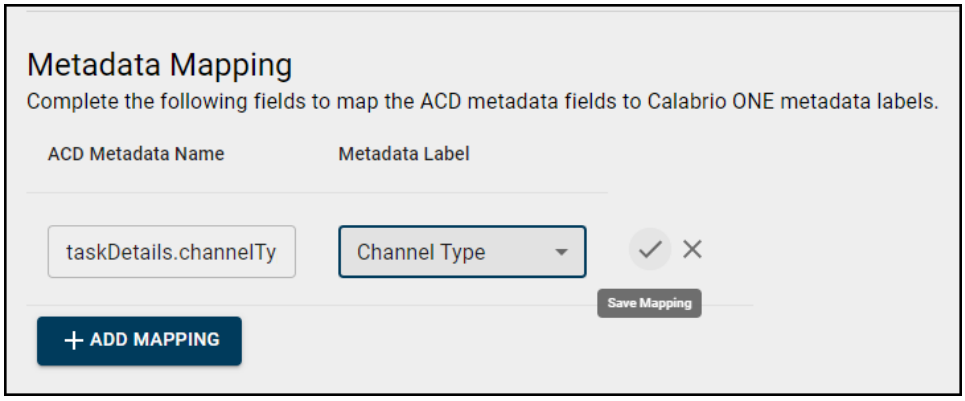
Postup

Mapování metadat ve 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 položkou **ACD Název metadat zadejte "Segment** zákazníka".
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 položkou **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.

Komplexní typy událostí hovorů

- Přepojení – Webex WFO segmentuje hovor podle toho, kolikrát byl přepojen. 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 ve 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.

V následující tabulce jsou uvedeny různé typy událostí volání a informace o tom Webex zda je funkce 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/Pokračovat	Ano	Zákazník je 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 aktivovat pozastavení a obnovení činnosti v systému Cisco Webex CC a funkce Webex funkce WFO ruční aktivační událost rozpozná.
Studený (slepý) přenos Teplý transfer	Ano	Hovor je přepojen od jednoho agenta k druhému.
Studená konference Vřelá konference	Ano	Interakce hovoru se dvěma nebo více agenty.
Parkovat	Ne	Hovor je přidržen (zaparkován) a hovor může být vyzvednut (vyzvednut) 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 aplikace WFO Smart Desktop, nikoli Webex Cisco Webex CC.

Předpoklady

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

Funkce	Konfigurace
Chytrá plocha	Webex WFO Smart Desktop musí být nainstalován a provozován na počítačích

Funkce	Konfigurace
	Kde se agenti přihlašují ke službě Webex CC a každá aplikace Smart Desktop musí být nakonfigurována tak, aby používala zasílání zpráv 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.
Uživatelé Webex WFO jako	Když se Webex WFO synchronizuje s Webex CC, importuje a synchronizuje agenty Webex uživatele služby WFO, kteří mají Webex uživatelské profily služby CC. Obrazovku lze zaznamenat pouze uživatelům s Webex uživatelskými profily CC. Tito uživatelé musí mít na stránce Uživatelé následující další 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 Webex jak funkce WFO zachycuje záznamy obrazovky pro agenty Webex CC.

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

   Když se uživatel, který je správně nakonfigurován ve Webex WFO, přihlásí k počítači, ve kterém funguje aplikace Smart Desktop a je nakonfigurován pro použití zpráv RTE, začne aplikace Smart Desktop pořizovat záznamy obrazovky v desetiminutových úsecích, které ukládá místně. Do Webex WFO zatím nenahrává žádné záznamy obrazovky.

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 předáváním časových razítek 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 připojení k Webex WFO, provede při opětovném připojení proces obnovení, aby zajistila, že mezitím vytvoří záznamy obrazovky pro všechny kontakty, které agent zpracovává.

   > **PŘÍKLAD** : Agent na konci dne zpracuje kontakt a poté 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.

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 požadavků API.

Uživatelé

Když Webex WFO importuje nového uživatele z Webex kontaktního centra, vytvoří nového uživatele Webex WFO, který má uživatelský profil Webex kontaktního centra.

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

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

Změna Webex CC	Výsledná změna Webex WFO
Je přidán nový uživatel.	Je přidán nový uživatel. Konkrétně synchronizační služba: ▪ Použije jméno a příjmení uživatele kontaktního centra Webex na jméno a příjmení uživatele Webex WFO. ▪ Použije tid uživatele Webex kontaktního centra na ACD ID uživatele Webex WFO. ▪ Nastaví Webex počátečních dat WFO pro společnost a oddělení na datum, kdy došlo k synchronizaci. ▪ Přiřadí Webex uživatele WFO k výchozímu týmu. > **POZNÁMKA** Webex Funkce WFO nezachovává vztah mezi uživateli kontaktního centra Webex a týmy. Viz Týmy. ▪ Pokud má uživatel Webex kontaktního centra povoleno, přiřadí výchozí roli agenta Webex uživateli WFO. Žádné jiné role Webex WFO nejsou synchronizovány s Webex kontaktním centrem.

Změna Webex CC	Výsledná změna Webex WFO
	POZNÁMKA: Pokud odeberete roli agenta uživateli Webex WFO, který je synchronizován s uživatelem kontaktního centra Webex, který je-li kontaktní centrum povoleno, role agenta bude znovu přiřazena při příští synchronizaci Webex služby WFO s kontaktním centrem Webex.
Změní se jméno nebo příjmení uživatele.	Změní se jméno nebo příjmení uživatele.
Uživatel je odstraněn.	Uživatel je deaktivován.

Týmy

Webex WFO se synchronizuje s týmy Webex kontaktního centra jakéhokoli typu (na základě kapacity nebo agenta), pokud jsou aktivní. Nezachovává vztah mezi Webex uživateli kontaktního centra a Webex týmy kontaktního centra.

Když dojde ke změně týmových dat v Webex kontaktním centru, synchronizační služba to detekuje a provede několik změn ve Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

Změna Webex CC	Výsledná změna 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 uživatelům kontaktního centra a týmům Webex kontaktního centra.
Uživatel je odebrán z týmu	Beze změny. Webex WFO nezachovává vztah mezi Webex uživatelům kontaktního centra a týmům Webex kontaktního centra.
Tým je odstraněn.	Beze změny.

Ve Webex WFO můžete vytvářet nové týmy a přiřazovat k nim uživatele, ale tyto nové týmy nejsou přidány do Webex kontaktního centra.

Uživatel Webex WFO může patřit pouze do jednoho týmu.

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 poskytovatele kontaktního centra Webex

Shromážděte následující API informace od svého poskytovatele kontaktního centra Webex a uložte je na snadno přístupném místě:

- Kompletní základní URL API kontaktního centra Webex včetně protokolu.
- Úplná základní adresa URL API Webex Contact Center Media včetně protokolu.
- E-mailová adresa uživatele kontaktního centra Webex, který má oprávnění k přístupu k API kontaktního centra Webex a k mediálnímu API kontaktního centra Webex.
- API klíč pro API API kontaktního centra Webex a média Webex kontaktního centra.

Při konfiguraci připojení ACD Webex kontaktním střediskem v Webex WFO budete tyto informace potřebovat k vyplnění části API Webex kontaktním centru.

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

- Entity ID

PŘÍKLAD

ID entity je zvýrazněno na následujícím obrázku.

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

- Adresa URL pro přesměrování jednotného přihlášení

PŘÍKLAD

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

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

- Certifikát zprostředkovatele identity

PŘÍKLAD

Certifikát zprostředkovatele identity je zvýrazněn na následujícím obrázku.

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

Krok 2: Konfigurace Webex kontaktního centra jako ACD v Webex WFO

Dále přidejte a nakonfigurujte Webex kontaktní centrum jako ACD v Webex WFO.

POZNÁMKA Webex WFO v současné době označuje Webex kontaktní centrum jako Cisco Customer Journey Platform.

Přidat Webex Kontaktní centrum jako ACD

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

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

4. Klikněte na tlačítko **OK**.

Konfigurace ACD kontaktního centra Webex

1. V tabulce ACD servery vyberte ACD Webex kontaktního centra.
2. Přeskočte část Filtrování ACD. Tato integrace nepodporuje filtrování ACD.
3. Nakonfigurujte část API platformy Cisco Customer Journey Platform následujícím způsobem.

Pole	Konfigurace
Adresa URL platformy Cisco Customer Journey Platform API	Zadejte úplnou základní adresu URL API kontaktního centra Webex, které jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Adresa URL API médií platformy Cisco Customer Journey Platform	Zadejte úplnou adresu URL API média kontaktního centra Webex, 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 kontaktního centra, kterého uloženo v kroku 1. Tento uživatel musí mít oprávnění pro přístup k API kontaktního centra Webex a k mediálnímu API kontaktního centra Webex.
Klíč API	Zadejte klíč API pro API Webex kontaktního centra a média Webex API kontaktního centra, který jste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Tuto možnost vyberte pouze v případě, že používáte Webex Kontaktní centrum 2.0. To umožňuje CMSv2 API požadavky.
ID klienta Cisco	Zadejte alfanumerický identifikátor kontaktního centra Webex 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 kontaktním centru. Další informace o synchronizaci s

Oddíl	Popis
	Webex Kontaktním centru viz Základní konfigurační data pro verzi 1.0. Minimálně = 10 minut.

5. Nakonfigurujte část Nastavení zachycení následujícím způsobem.

Pole	Popis
Zpoždění zachycení ACD	Vyberte dobu, po kterou má WFM před ním čekat Importuje ACD statistiky 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 funkce WFO Webex znovu zachytit data z předchozího dne ze ACD.

6. (Volitelné) Vybrat **Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání** obrazovky. To vám umožní zaznamenat obrazovky agentů kontaktního centra Webex, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky ve 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 do části **Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **Konfigurace** datového serveru.
2. Z rozevíracího **seznamu Vybrat konfiguraci** datového serveru vyberte datový server, který chcete použít pro ACD Webex Kontaktní centrum.

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 nastavení zachycení	Zaškrtněte políčko **Povolit sběr** a přesuňte Webex Kontaktní centrum ACD od **Dostupné** po **Přiřazené**.
Regionální datový server Real-přesuňte nastavení časových událostí	Zaškrtněte políčko **Povolit události** v reálném čase a Kontaktní centrum Webex ACD od **Dostupné** po **Přiřazené**.
Nastavení serveru pro import médií	Zaškrtněte políčko **Povolit import** médií a přesuňte ACD Webex kontaktního centra ze seznamu **K dispozici** na **Přiřazené**.

4. 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 kontaktním centru.

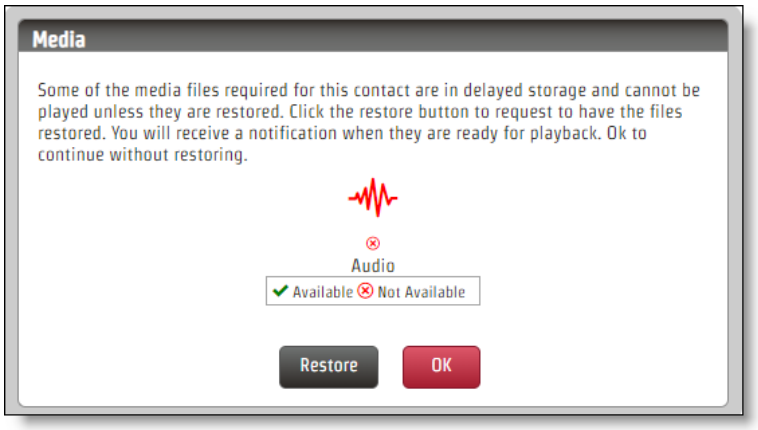
Chcete-li importovat kontakt, Webex funkce WFO nejprve importuje metadata kontaktu prostřednictvím požadavku API. Poté importuje zvukový záznam prostřednictvím jiného požadavku API, porovná zvukový záznam s metadaty kontaktu a přidruží kontakt k agentovi, který jej zpracoval.

Když více agentů zpracovává kontakt v Webex kontaktním centru (například když jeden agent přepojí kontakt na jiného agenta), Webex WFO použije metadata k segmentaci kontaktu do odpovídajícího počtu kontaktů, které pak přidruží k jednotlivým zúčastněným agentům. Konkrétně Webex WFO určuje, kdy byli agenti aktivní na hovoru prostřednictvím časových razítek zahájení a konce a odpovídajícím způsobem segmentuje kontakt. Každý výsledný kontakt ve Webex WFO má svá metadata a zvukový záznam.

Může trvat až dvě hodiny Webex než kontaktní centrum 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 segmenty WFO Webex kontakty kontaktního centra, které zahrnují konzultace, převody nebo konference.

Konzultace

Webex WFO segmentuje kontakt kontaktního centra Webex do dvou kontaktů, které mají stejné ID přidruženého kontaktu.

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 zaznamenává Webex kontaktní centrum pouze zákazníka, nikoliv 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 stejné přiřazené ID kontaktu.

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

Přepojení

Webex WFO segmentuje kontakt kontaktního centra Webex podle počtu přepojení. 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 stejné přiřazené ID kontaktu.

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 stejné přiřazené ID kontaktu.

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

Konference

Webex WFO segmentuje kontakt kontaktního centra Webex do dvou kontaktů, které mají stejné ID přidruženého kontaktu.

První kontakt je spojen s agentem, který přijal hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojen s agentem, který byl přivolán do hovoru za účelem konzultace a poté konference. Záznam prvního kontaktu pokrývá celou délku hovoru zákazníka. Záznam pro druhý kontakt zahrnuje pouze dobu, po kterou agenti konzultovali a konferenční hovor.

Během konzultace Webex kontaktní centrum zaznamenává pouze zákazníka, nikoli agenty. Během konferenčního hovoru zaznamenává Webex kontaktní centrum jak zákazníka, tak agenty.

PŘÍKLAD

Webex WFO importuje kontakt z Webex kontaktního centra, kde agent Braun konzultoval s agentem Hodgesem a poté přivedl agenta Hodgese do konferenčního hovoru.

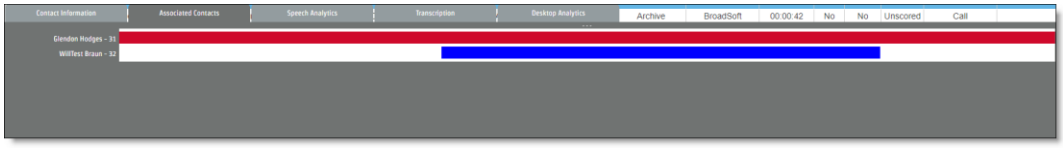
Webex WFO segmentuje tento kontakt na dva kontakty, 31 a 32. Záznam pro kontakt 31 má dobu trvání 00:02:09, což je celá doba, po kterou byl agent Braun spojen se zákazníkem. Nahrávka pro kontakt 32 má délku 00:01:00, což je pouze doba, po kterou konzultoval agent Hodges a poté konferenční hovor s agentem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

Obě nahrávky mají stejné přiřazené kontaktní 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 přehrát jeden po druhém pomocí přehrávače médií. Všechny přidružené kontakty se zobrazí na kartě Přidružené kontakty, kde je lze také vybrat a přehrát.

Následující obrázek ukazuje přehrávač médií, když je vybrán kontakt 31. Na kartě Přidružené kontakty lze také vybrat a přehrát kontakt 32.



Kontaktní metadata

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

- Data spojená s hovorem
- Zábalové 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
Datum	Datum, čas
Uživatel TID	ID agenta ACD
ID relace	ID přidruženého kontaktu

Webex WFO podporuje vlastní mapování metadat pro CWCC 2.0. Vidět Synchronizujte metadata s Webex WFO pro více informací.