Průvodce integrací Webex WFO a Webex Contact Center

Pro nasazení s klasickým WFM

První publikováno: září 29, 2020
Poslední aktualizace: 11. listopadu 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

Cílová skupina uživatelů

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

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 - přehled

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

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

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

Dostupnost verzí a funkcí

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

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

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

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

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

Úvod

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

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

Řízení kvality (QM)

Dostupné funkce

Funkce	Podporováno	Momentálně nepodporováno
Webex WFO zaznamenává zvuk		X
Webex WFO importuje zvuk Nahrávání z Cisco Webex Contact Center	X Verze 1.0: Zpoždění importu je dvě až tři hodiny. Verze 2.0: Import kontaktů nastane, když je nahrávka zpřístupněna pro Webex WFO z Webex Contact Center. Import trvá až patnáct minut.	
Webex WFO nahrávání obrazovky	X	
Webex WFO úložiště vyžadované pro ukládání zvuku v cloudu	X	
Integrace z cloudu do cloudu pro přenos dat	X Přenos dat prostřednictvím rozhraní API je integrován do integrace	
Webex WFO přijímá zvuk	Viz Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 Přehled pro	

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

Funkce	Podporováno	Aktuálně Nepodporovaný
Podporuje vícekanálovou integraci	X	
Hlasové kanály	X	
Digitální kanál - Chat	X Viz O Webex WFO Digital Podpora kanálů	
Digitální kanál - SMS	X Viz O Webex WFO Digital Podpora kanálů	
Digitální kanál - E-mail	X Viz O Webex WFO Digital Podpora kanálů	

**Otevřená kontrola integrace produktu.*

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

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

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

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

Komponenty hran

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

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

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

Workforce Management (Classic WFM)

DŮLEŽITÉ : Classic WFM byl prohlášen za ukončený prodej k 1. prosinci 2023 a již není k dispozici pro nákup.

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

Dostupné funkce

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Historická data	X	
Data v reálném čase	X	
Prognostika	X	

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Rozvrhování	X	
Podpora synchronizace	X Uživatelé, týmy a fronty	

** Zachycení historických dat, které je starší než šest měsíců, může vyžadovat zapojení profesionálních služeb, pokud data nejsou přímo k dispozici v Webex Contact Center.*

Analytika

Dostupné funkce

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

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Agent Smart Benchmarking	X	
Rozšířené vyhledávání řeči	X	
Inteligence agenta Omni	X	
	K dispozici pouze pro cloudová nasazení. Je vyžadováno zapojení do Cisco Professional Services.***	

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

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

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

Vhledy

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

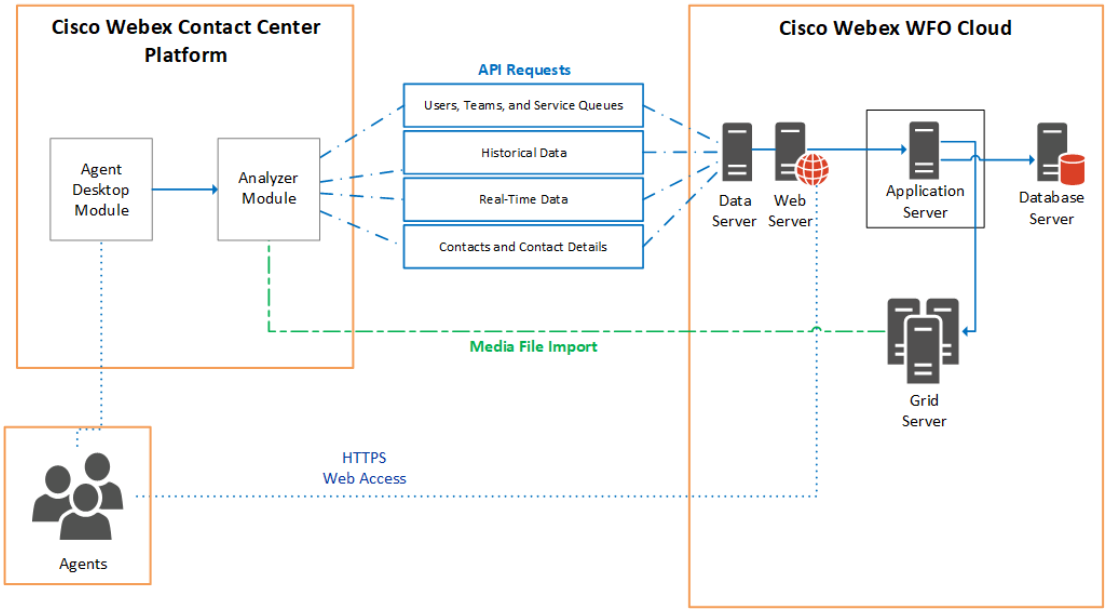
Dostupné funkce

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

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

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center Architektura

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



Konfigurační postupy

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

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

Cisco Webex Contact Center 2.0 Přehled konfigurace

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

2.0 (programová) rozhraní API

- Kompatibilní s Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Pokud nasazení zahrnuje QM, Analytics nebo Classic WFM postupujte podle postupu Připojení k Cisco Webex Kontaktnímu centru 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 Přehled konfigurace

Integrace CWCC 1.0 používá rozhraní API CMSv2 a je kompatibilní s Webex WFO QM, Analytics a Classic WFM.

Postupujte podle postupu popsaného v tématu Připojení k Cisco Webex Contact Center 1.0.

Rozhraní API CMSv2

- Kompatibilní pouze s Webex WFO QM, Analytics a klasickým WFM
- Vhodné pro uživatele přecházející z CWCC 1.0 na 2.0
- Musíte postupovat podle postupu Připojit k Cisco Webex Contact Center 1,0 a zároveň se ujistit, že **je zaškrtnuté políčko Cisco Webex Contact Center 1,0** a **že je vyplněné pole Cisco Tenant ID** .

Konfigurace Cisco Webex Contact Center

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

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

Předpoklady

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

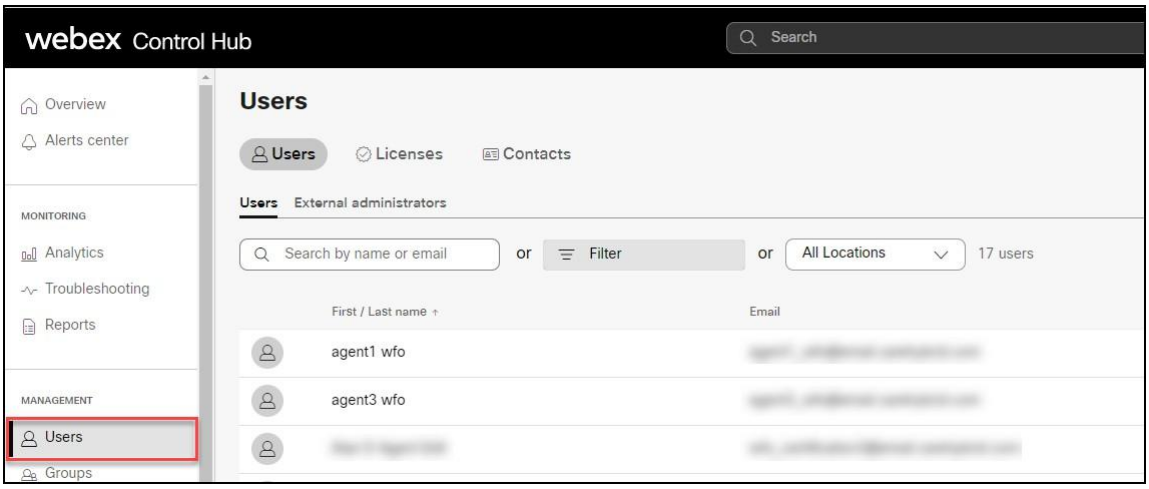
  POZNÁMKA: Pokud je později povolena synchronizace Active Directory a e-mailová adresa v Active Directory neexistuje, bude nastavení v Cisco vymazáno. Budou duplicitní týmy a
  Uživatelů způsobených problémy se synchronizací s novou e-mailovou adresou.

Konfigurační postupy

Přiřazení rolí a oprávnění

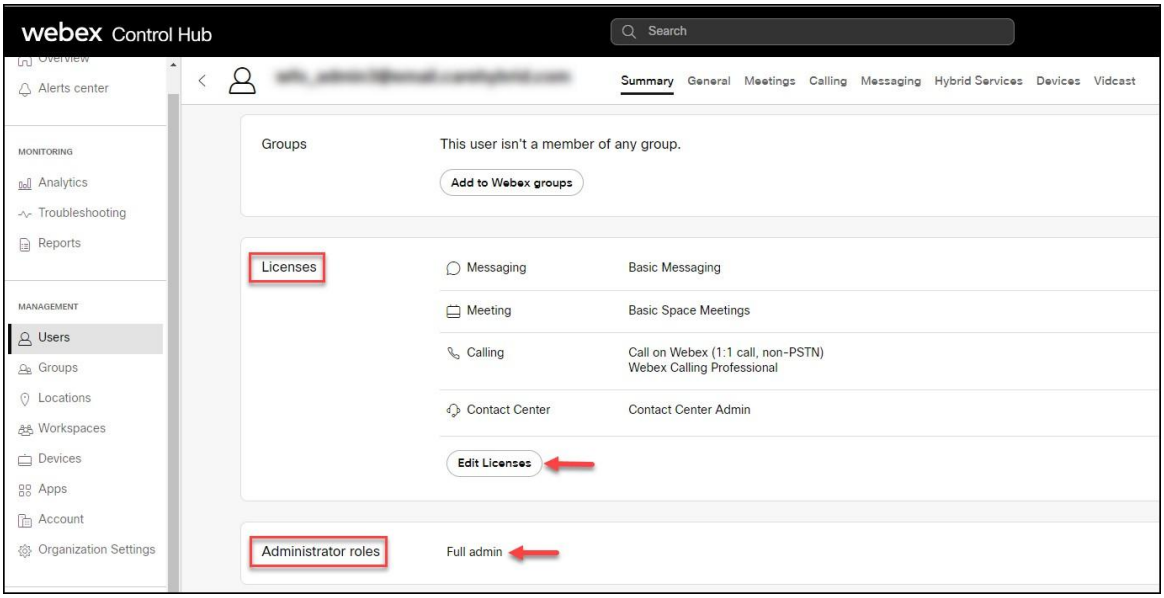
Uživatelský účet použitý v tomto postupu se později použije k dokončení procesu oauth potřebného k integraci s Webex WFO.

1. **Přístup k Webex Control Hub** pro správce přejděte na admin.webex.com a zadejte 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.



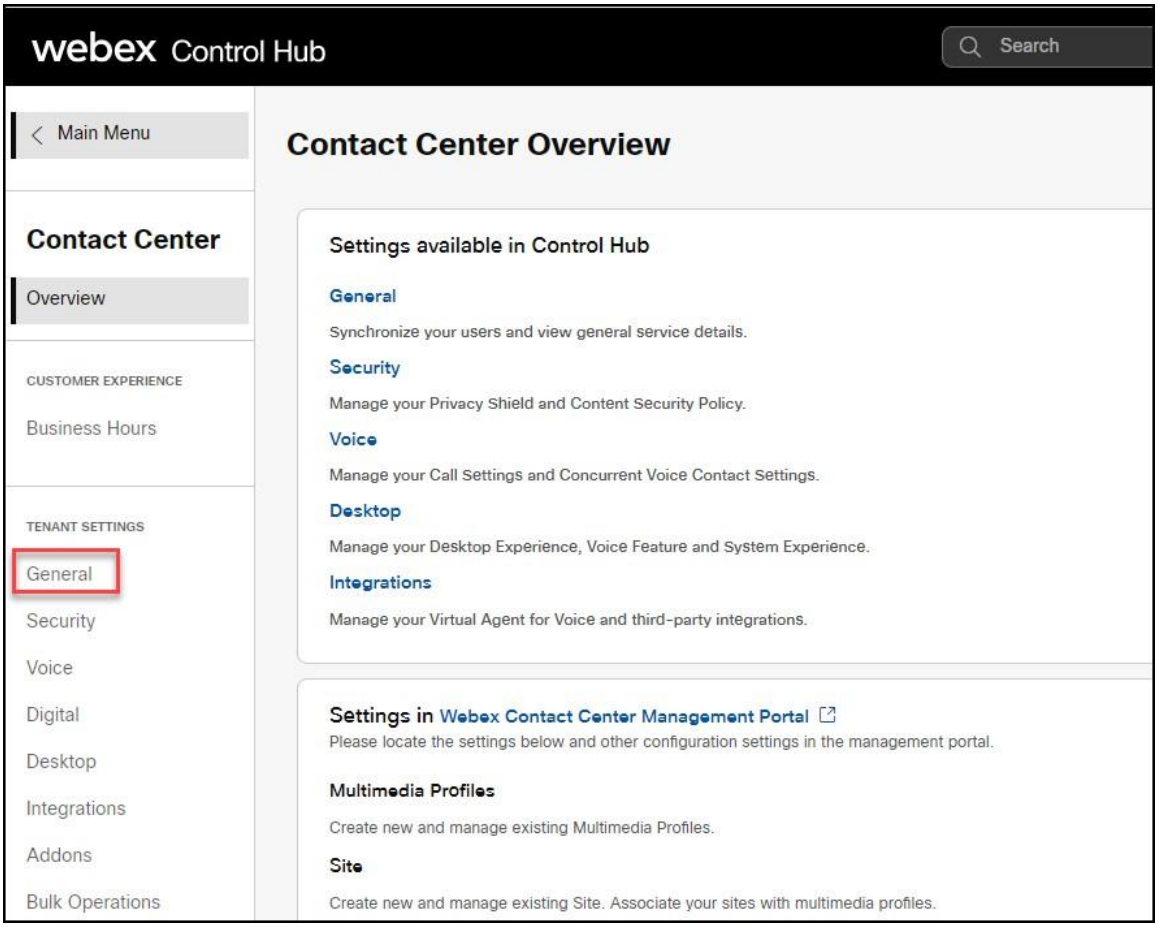
- Pokud uživateli nejsou přiřazeny správné licence, klepněte na tlačítko **Upravit licence** v části **Licence** A pak znovu klikněte **na Upravit licence** na stránce se souhrnem licencí.
- Upravte licence podle potřeby a klikněte na tlačítko **Uložit**.
- Pokud nejsou přiřazeny správné role, vyberte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

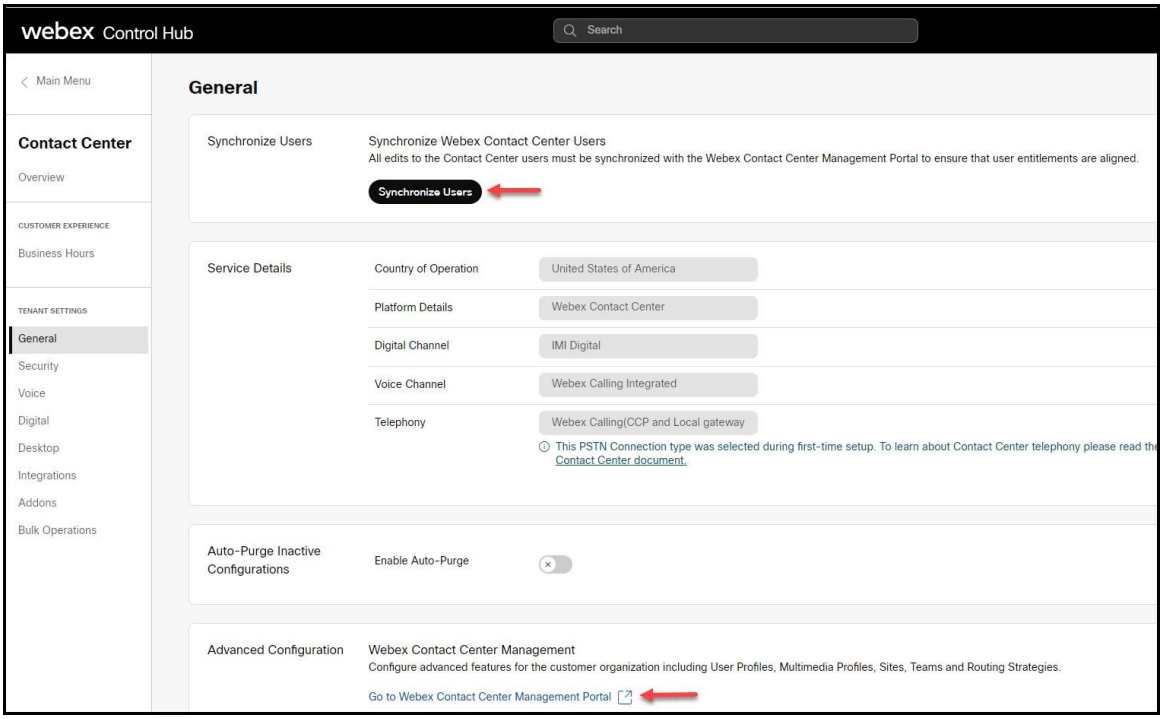
> **POZNÁMKA:** Pokud máte problémy se synchronizací, vyberte
> **Zaškrtávací políčko Správce** organizace a přiřaďte

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.



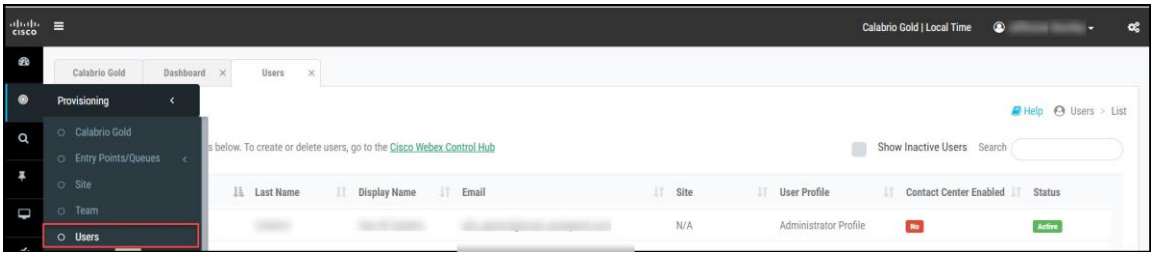
3. Klikněte na **Synchronizovat uživatele**.



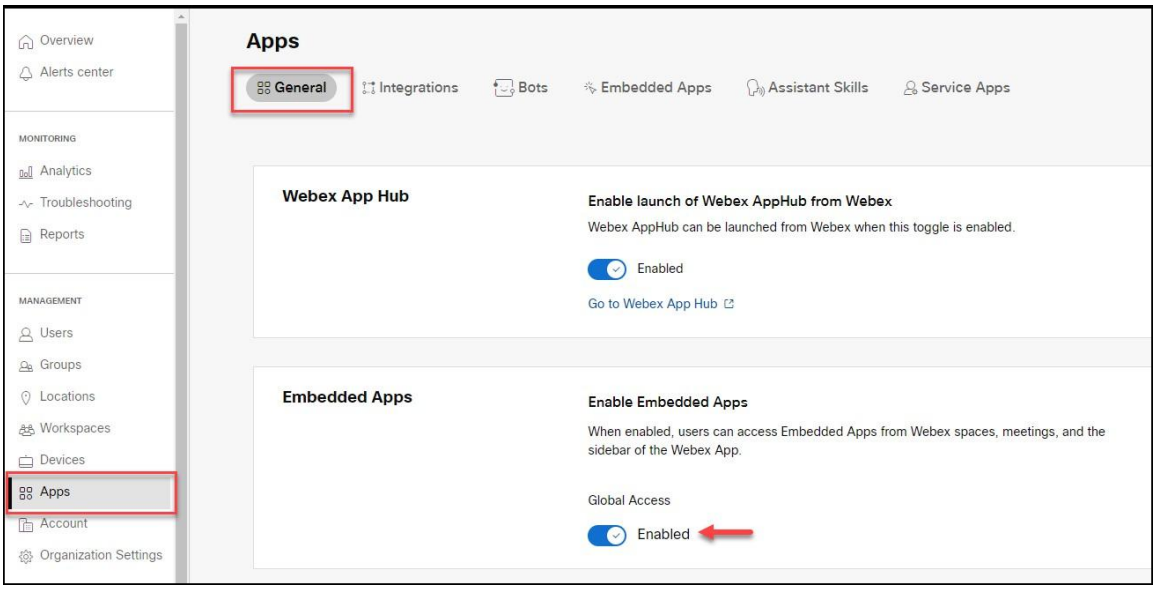
4. Klikněte na **odkaz Přejít na portál** pro správu Webex Contact Center. Portál pro správu se otevře v samostatném okně.

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

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

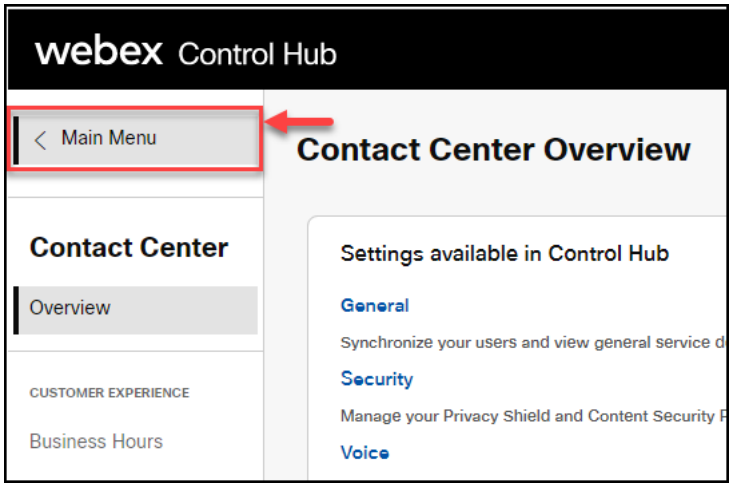


Konfigurace nastavení aplikací



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

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



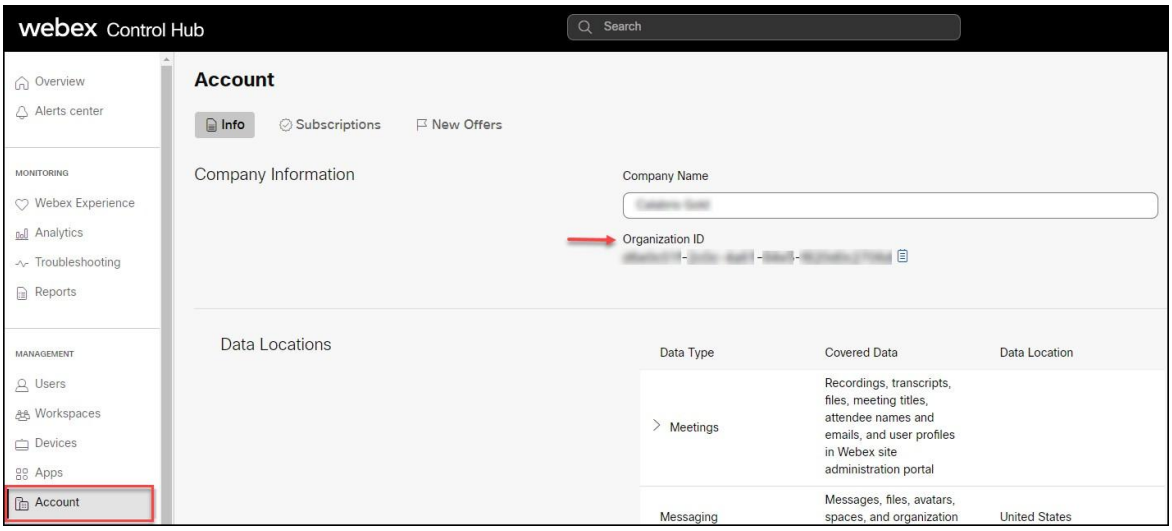
otevřete **stránku Aplikace** .

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

Vyhledejte svou organizaci ID

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

2. Uložte svou **organizaci ID** na snadno přístupné místo. Vaše Cisco organizace ID je vyžadována při nastavování připojení k CWCC 2.0 v Webex WFO. Vaše organizace ID je také známá jako Tenant ID v Webex WFO.



Mapa API koncových bodů

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

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

Ověření konfigurace

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

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

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

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

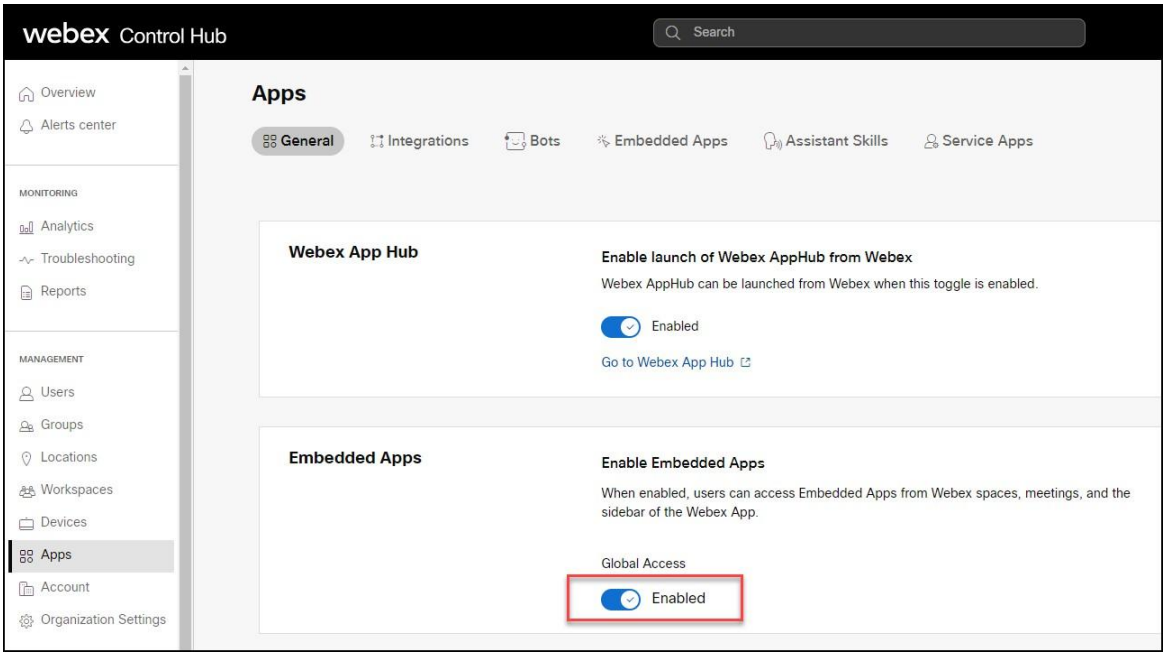
Povolte integraci s Pro Pack

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

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

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

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



4. Klikněte na **Integrace**.

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

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Připojení k Cisco Webex Contact Center 2.0

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

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

Předpoklady

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

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

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

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

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

Konfigurační postupy

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

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

  Pokud máte WFM, musíte po dokončení procedury Konfigurovat CWCC 2.0 pomocí programových rozhraní API 2.0 provést proceduru Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM .

- Po konfiguraci ACD je nutné nakonfigurovat opětovnou autorizaci.

Konfigurace CWCC 2.0 pomocí programových rozhraní API 2.0

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

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

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

Pole	Konfigurace
	Zaškrtněte políčko Digitální (Chat, SMS, E-mail, Sociální sítě), pokud vaše organizace chce, aby Webex WFO ingestoval chaty, SMS zprávy a e-maily.
Mapování metadat	(Volitelné) Umožňuje mapovat CWCC metadata na vlastní metadata V Webex WFO. Další podrobnosti najdete v tématu Synchronizace metadat s Webex WFO . Hodnoty metadat CWCC jsou synchronizovány s 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 v Webex WFO. Pole metadat lze nalézt na panelu Podrobnosti na stránce přehrávače médií (stránka Interakce > otevření kontaktu). Pole metadat můžete zobrazit, upravit nebo odstranit ze systému.
Interval synchronizace (minuty)	Označuje, jak často (v minutách) chcete synchronizovat uživatele, týmy a servisní fronty v Webex WFO s jejich ekvivalenty v Cisco Webex Contact Center.
Zpoždění zachycení (minuty)	Nastaví dobu, po kterou má WFM čekat před ním importuje ACD statistiku po skončení intervalu.
Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky	(Volitelné) Umožňuje zaznamenat obrazovky CWCC agentů, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky v Webex WFO. Další informace naleznete v tématu Záznam obrazovky.
Povolit opětovný sběr dat	(Volitelné) Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete znovu získat data z celého předchozího dne.
Import médií	Povolit import médií a záznamových souborů do Webex WFO Od Webex Contact Center.

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

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

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

Konfigurace opětovné autorizace

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

   PŘÍKLAD

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

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

Synchronizujte metadata s Webex WFO

Můžete definovat, které hodnoty metadat Cisco Webex Contact Center (CWCC) se synchronizují s kontakty CWCC do Webex WFO. Metadata lze shromažďovat z globálních proměnných polí CWCC nebo
Standardní pole vrácená v odpovědích koncového bodu API. Odtud musí být metadata správně naformátována, než je lze přidat do Webex WFO. Konfigurace je dokončena po přidání metadat CWCC do Webex WFO a jejich namapování na popisek metadat Webex WFO.

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

Globální proměnné jsou vlastní pole vytvořená funkcí Cisco. Více informací o globálních proměnných naleznete na vaší stránce CWCC pro správce. Standardní vlastní pole metadat pocházejí z koncových bodů /search v CWCC. Další informace naleznete v dokumentaci k Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Následující kód je ukázka odpovědi /search API.

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“,
                     "name": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "stav": "ukončeno",
               "vlastník": {
                  "jméno": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "časvytvoření": 1629450000000,
               „ID“: „fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5“,
               „channelType“: „telefonie“
            }
         ]
      }
   }

}
```

Předpoklady

- Cisco Webex Contact Center 2.0 musí být nakonfigurován jako ACD v CWCC.
- Pro každé pole metadat Webex WFO, které chcete namapovat na popisek metadat Webex WFO, je nutné nejprve vytvořit popisek metadat ve Správci metadat v Webex WFO (umístěném v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat).

  Aby se metadata měla namapovat, musíte na stránce Správce metadat vybrat **Text** z rozbalovacího seznamu **Typ metadat** .

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

Umístění stránky

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

Postupy

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 dostupné formáty v závislosti na tom, zda se používají standardní pole nebo globální proměnná pole. Pole rozlišují velká a malá písmena a mezi texty se nepoužívají mezery.

Při formátování metadat se můžete odvolat na níže uvedený vzorový požadavek API.

```
1  {
2      Podrobnosti úlohy (
3              od: 1631192040000
4              komu: 1654515806364
5              filtr: {
6                  a: [
7                      { channelType: { rovná se: telefonie } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         úkoly {
12             id
13             stringGlobálníProměnné(název: "Globální_NázevHlasu") {
14                 jméno
15                 hodnota
16             }
17         }
```

```
18        }
19  }
```

- Standardní pole metadat musí být formátována jako
  <úkol nebo podrobnosti o úkolu>.<názevpole>
- Pole metadat globálních proměnných musí být formátována jako
  <úkol nebo podrobnosti úlohy>.<názevGlobálníProměnné>:<DatovýTyp>

Shromažďování a formátování standardních polí metadat CWCC

1. Vyberte příslušný prefix na základě odpovědi CWCC API. Koncové body spadají do dvou kategorií: taskDetails> a task>.

   Použijte text **taskDetails** jako prefix pro všechny odpovědi

   taskDetails. Použijte text **task** jako prefix pro všechny odpovědi na

   koly.

   PŘÍKLAD Rozhodnete se, že chcete shromažďovat metadata pro „channelType“. V ukázkovém požadavku API spadá „channelType“ do kategorie taskDetails. Proto používáte text
   Podrobnosti o úkolu

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

2. Přidejte tečku. Nepřidávejte žádné mezery.

   PŘÍKLAD Podrobnosti úlohy.

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

   <úkol nebo podrobnosti o úkolu>.<názevpole>

   PŘÍKLAD taskDetails.channelType

4. Pokud shromažďovaná metadata obsahují úrovně hierarchie, naformátujte hodnotu metadat následujícím způsobem, bez mezer mezi texty. Vaše metadata CWCC 2.0 jsou nyní připravena k mapování na popisky metadat Webex WFO.

   <úkol nebo podrobnosti úkolu>.<název-pole-jedné-úrovně>.<název-pole-dvou-úrovní>

Shromažďování a formátování globálních proměnných metadat CWCC

Globální proměnné obsahují text GlobalVariables v odpovědi API.

1. Vyberte příslušný prefix na základě odpovědi CWCC API. Prefixy koncových bodů spadají do dvou kategorií: taskDetails> a task>.

   Použijte text **taskDetails** jako prefix pro všechny odpovědi

   taskDetails. Použijte text **task** jako prefix pro všechny odpovědi na

   úkoly.

   PŘÍKLAD Rozhodnete se, že chcete shromažďovat metadata o „Global_VoiceName“. V ukázkovém požadavku API spadá název „Global_VoiceName“ do kategorie úkolů. Proto používáte
   textový úkol

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

2. Za předponu přidejte tečku.

   PŘÍKLAD úkolu.

3. Vyhledejte a zkopírujte název globální proměnné, jak se objevuje v odpovědi API, a poté jej přidejte do formátovaného textu.

   PŘÍKLAD úloha.Globální_název_hlasu

4. Přidejte dvojtečku.

   PŘÍKLAD úloha.Globální_název_hlasu:

5. Najděte datový typ nacházející se ve stejném řádku jako název globální proměnné. První písmeno datového typu napište s velkým písmenem.

   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 String a přidejte ho do formátovaného textu.

   task.Global_VoiceName:String

6. Ujistěte se, že formátovaný text má následující formát. Pole rozlišují velká a malá písmena a mezi texty se nepoužívají mezery. Vaše metadata CWCC 2.0 jsou nyní připravena k mapování na popisky metadat Webex WFO.

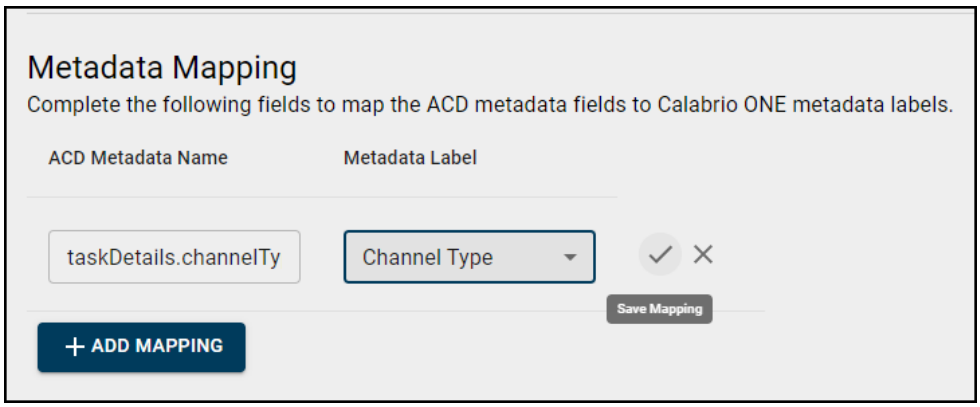
   <úkol nebo podrobnosti úlohy>.<názevGlobálníProměnné>:<DatovýTyp>

Mapa CWCC metadata v Webex WFO

1. Přejděte na konfigurační stránku **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V části **Mapování metadat** klikněte na **Přidat mapování**.
3. Do textového pole v části **ACD Název metadat** zadejte správně naformátovanou hodnotu metadat CWCC.

4. Klikněte na rozbalovací seznam ve sloupci **Popis metadat** a vyberte popisek metadat ze seznamu možností.
5. Kliknutím na ikonu zaškrtnutí uložte mapování metadat.

PŘÍKLAD



6. (Volitelné) Klikněte na tlačítko **Přidat mapování** pro přidání dalších mapování metadat a postup opakujte dle potřeby.
7. Klikněte na tlačítko Uložit v pravém horním rohu stránky.

Možnosti metadat z ukázkových požadavků

Následující řádek ukazuje dostupné možnosti metadat pro úlohu.

možnosti metadat úkolu v ukázkovém

```
{
    úkol(
            od: 1631111190000
            komu: 1634123120000
            filtr: {
                a: [
                    { channelType: { rovná se: telefonie } }
                ]
            }
    ) {
        úkoly {
            id
            stav
            Typ kanálu
            Čas vytvoření
            Čas ukončení
            původ
            cíl
            Důvod kontaktu
            směr
            vlastník { ID jméno }
            entryPoint { ID název }
```

```
23                  Typ ukončení
24                  Podtyp kanálu
25                  zákazník { jméno telefonní číslo e-mail }
26                  jeAktivní
27                  jeCallback
28                  channelMetaData { e-mail { metadata předmětu } }
29                  callbackData {
30                      Čas požadavku zpětného volání
31                      zpětné voláníConnectTime
32                      Číslo zpětného volání
33                      Stav zpětného volání
34                      callbackPůvod
35                      callbackType
36                  }
37                  nahrávkaUmístění
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID name }
40                  lastSite { ID name }
41                  lastTeam { ID jméno }
42                  lastEntryPoint { ID name }
43                  celková délka trvání
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  konferencePočet
47                  Délka konference
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  držet Doba trvání
52                  samoobslužný Počet
53                  samoobsluha Doba trvání
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  ShrnutíDélka trvání
60                  zvonění Trvání
61                  Doba fronty
62                  queueCount
63                  zachyceníPožadovaný
64              }
65          }
66      }
```

Následující text ukazuje dostupné možnosti metadat pro taskDetails.

taskDetails možnosti metadat ve vzorovém požadavku

```
1   {
2       taskDetails(
3                   od: 1631192040000
4                   kto: 1634648040000
5                   filtr: {
```

```
6                       a: [
7                                   { channelType: { rovná se: telefonie } }
8                       ]
9                   }
10          ) {
11              Úkoly {
12                  id
13                  stav
14                  kanálový typ
15                  createdTime
16                  endedTime
17                  původ
18                  cíl
19                  contactReason
20                  směr
21                  majitel { ID jméno }
22                  entryPoint { ID name }
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  zákazník { jméno telefonní číslo e-mail }
26                  isActive
27                  isCallback
28                          channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackStatus
34                      callbackPůvod
35                      callbackType
36                  }
37                  nahrávkaUmístění
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID name }
40                  lastSite { ID name }
41                  lastTeam { ID jméno }
42                  lastEntryPoint { ID name }
43                  celková délka trvání
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  konferencePočet
47                  Délka konference
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  držet Doba trvání
52                  samoobslužný Počet
53                  samoobsluha Doba trvání
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  ShrnutíDélka trvání
60                  zvonění Trvání
```

```
                    Doba fronty
                    queueCount
                    zachyceníPožadovaný
                }
            }
        }
```

Nepodporovaná pole

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

Nepodporovaná pole	Popis
fronty	Informace o frontě.
Internetové stránky	ID, název fyzického kontaktního centra, kam byl úkol přidělen.
týmy	ID, název týmu, kterému byl hovor přidělen.
Přispěvatelů	Agenti, kteří úkol zvládli.
Vstupní body	ID, název místa původního přistání kontaktu v CWCC.

Detaily integrace pro Cisco Webex Contact Center

Tato sekce vysvětluje, jak se data z Cisco Webex Contact Center integrují s Webex WFO jakmile jsou oba systémy propojeny.

O Webex WFO Podpora digitálních kanálů

Webex WFO poskytuje podporu digitálních kanálů pro váš systém CWCC multikanálový nebo omnichannel systém. Díky podpoře digitálních kanálů Webex WFO jsou audio nahrávky, přepisy chatů a SMS přepisy z vašeho systému CWCC přijaty do Webex WFO, vizualizovány a přístupné na **stránce Interakce** . Podpora digitálních kanálů zajišťuje komplexní přehled o interakcích a bezproblémový uživatelský zážitek v rámci Webex WFO napříč kanály. Dvojitým kliknutím na jakoukoli interakci na **stránce Interakce** získáte přístup k datům této interakce.

Pojmy vícekanálová a omnichannel kontaktní centra nejsou synonyma. Mají výrazné rozdíly v tom, jak jsou definovány. Vícekanálová kontaktní centra podporují různé komunikační kanály. Podporované kanály mohou zahrnovat telefonáty, e-maily, webový chat, sociální sítě a další. Každý kanál funguje nezávisle, má vlastní frontu a agenty specializované na zpracování daného kanálu. Každý kanál je však oddělený, což může vést k narušení komunikace. To znamená, že když zákazník přechází z jednoho kanálu na druhý, interakce se zákazníkem během cesty ztrácí kontinuitu a kontext.

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

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

Podporované scénáře kontaktů

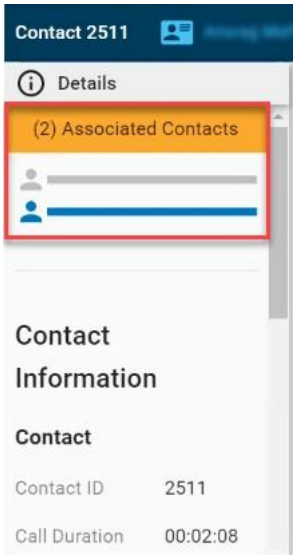
Podporovány jsou následující scénáře.

- Příchozí/odchozí zprávy
- Přepojení

- Konference

POZNÁMKA: Konference nejsou podporovány pro e-mailové kanály.

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



Procedury

Povolení digitálních kanálů

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

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

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

Omezení digitálního kanálu

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

Podpora chatu

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

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

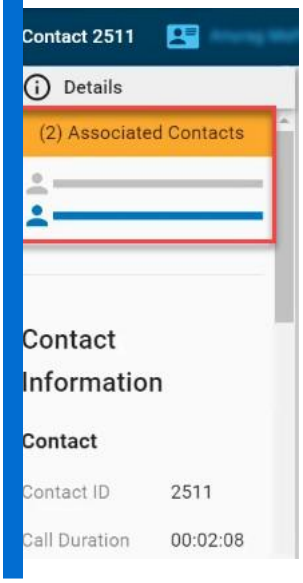
To znamená, že každá část chatu má jedinečný kontakt ID a všechny odvozené větve chatu mají stejný sdílený přidružený kontakt ID. Po výběru chatu můžete zobrazit všechny související chaty v přepisu chatu zobrazeném na stránce Interakce.

Předpoklady

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

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

Část Kontakty v podokně podrobností.



Omezení chatu

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

Podpora SMS

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

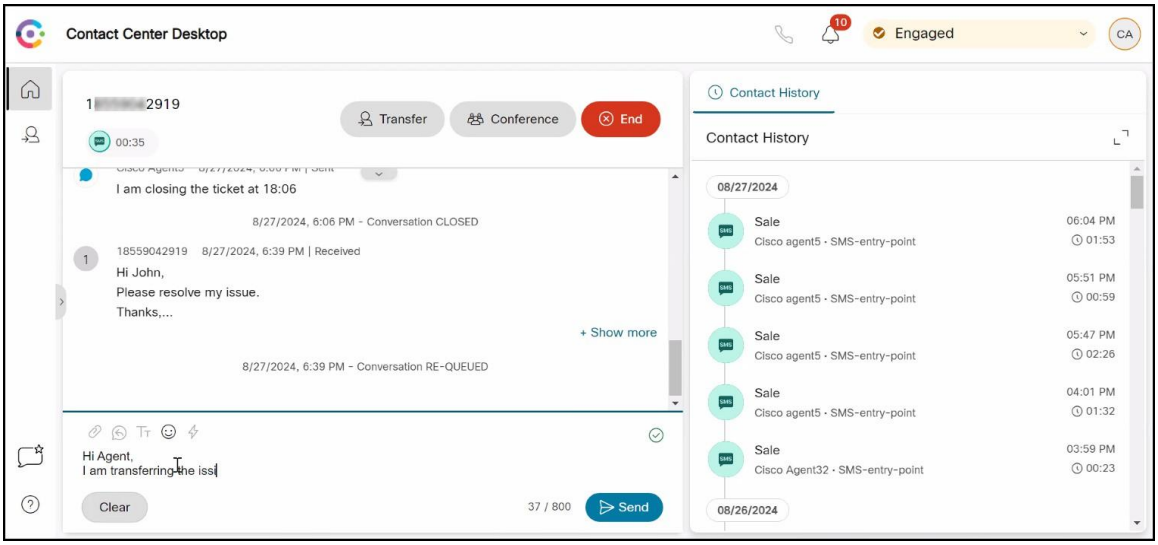
To znamená, že každá větev SMS má jedinečný kontakt ID a všechny odvozené větve SMS mají stejný sdílený přidružený kontakt ID. Po výběru kontaktu SMS na stránce Interakce můžete zobrazit všechny přidružené zprávy SMS v přehrávači médií (**Interakce** > Poklepáním na kontakt zobrazíte jeho přepis SMS).

Předpoklady

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

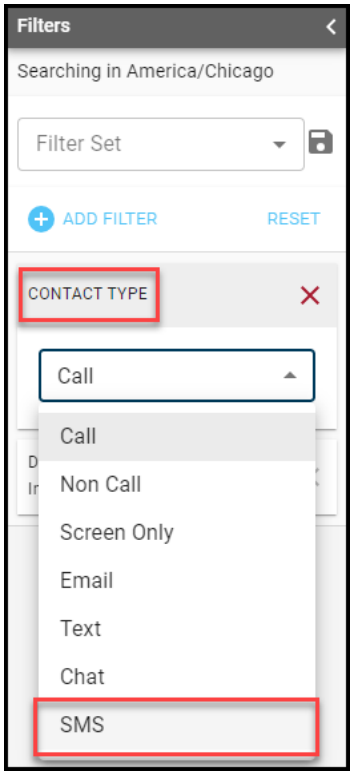
Příklad toku

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

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

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

interakcí.

7. 

(Rozevírací seznam filtru Typ kontaktu na stránce Interakce)

SMS omezení

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

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

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

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

E-mailová podpora

Předpoklady

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

Příklad toku

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

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

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

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

Komplexní události hovorů

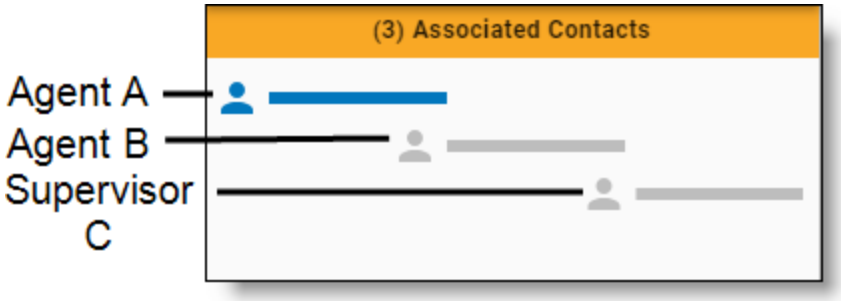
Toto téma popisuje, jak Webex WFO zpracovává složité scénáře volání. Složité scénáře hovorů jsou různé akce, které mohou během hovoru proběhnout. Zahrnují přepojení, konference, blokování a zaparkované hovory. V Cisco Webex Contact Center 2.0 se segment vytvoří, když dojde ke změně účastníka, například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

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

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

PŘÍKLAD

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



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

Předpoklady

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

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

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

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

Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace systému > ACD Konfigurace

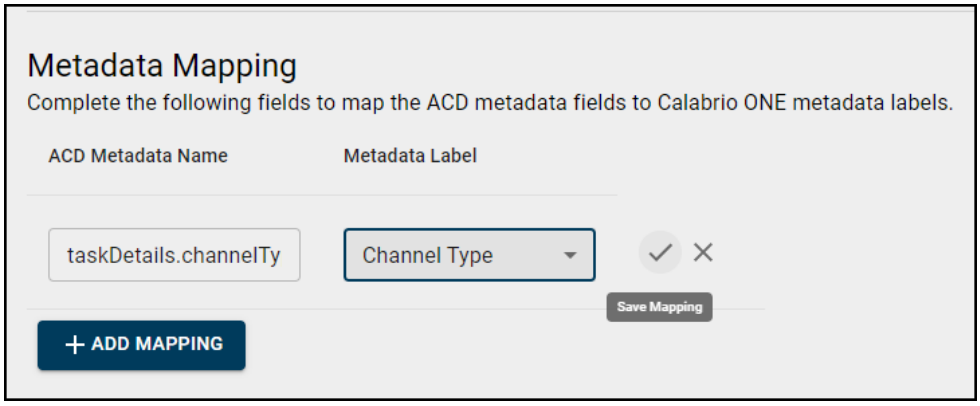
Procedura

Mapování metadat v Webex WFO

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

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

PŘÍKLAD



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

Povolení složitých hovorů

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

Komplexní typy událostí hovorů

- Přepojení — Webex WFO segmentuje hovor podle 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 v Webex WFO je spojen s agentem, který přijal volání 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.
- Warm — Webex WFO používá slovo "warm" k popisu přenosových i konferenčních scénářů. Tento deskriptor znamená, že první agent mluví s druhým agentem, aby poskytl relevantní kontext a základní informace před tím, než se přesun nebo konference uskuteční. Konzultační část teplého přenosu nebo konference je součástí kontaktních nahrávek.
- Parky - V zaparkovaných scénářích Webex WFO segmentuje hovor do dvou kontaktů. Záznam prvního kontaktu pokrývá období před zaparkováním hovoru. Záznam druhého kontaktu pokrývá dobu po vyzvednutí hovoru z parku. To znamená, že parkování hovoru ukončí kontakt a načtením zaparkovaného hovoru se vytvoří nový kontakt.
- Konzultace – První kontakt je spojen s agentem, který přijal hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojen s agentem, který byl přiveden do hovoru na konzultaci. Záznam pro první kontakt pokrývá celou délku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrývá pouze dobu, po kterou agenti konzultovali.

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

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

Typ	Podporováno	Popis
Studená konference Teplá konference	Ano	Interakce hovoru se dvěma nebo více agenty.
Park	Ne	Hovor je PUT přidržený (zaparkovaný) a hovor může být vyzvednut (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 Webex WFO Smart Desktop, nikoli prostřednictvím Cisco Webex CC.

Předpoklady

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

Funkce	Konfigurace
Chytrá plocha Desktop	Webex WFO Na počítačích musí být nainstalována a provozována aplikace Smart Kde se agenti přihlašují ke službě Webex CC a každá inteligentní plocha musí být nakonfigurována tak, aby používala 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 segmentech, 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 WFO uživatelé, kteří mají Webex CC uživatelské profily. Obrazovku lze nahrávat pouze uživatelům s uživatelskými profily Webex CC. Tito uživatelé musí mít na stránce Uživatelé následující další konfigurace:

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

Pořizování záznamů obrazovky

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

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

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

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

   Smart Desktop ukládá tyto segmenty do následujícího umístění:

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

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

   Jakmile Webex WFO nahraje kontakty z Webex CC, zahájí proces extrahování a nahrávání odpovídajících nahrávek obrazovky. Webex WFO to dělá 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 programu Webex WFO, provede při opětovném připojení proces obnovení, aby zajistila, že vytvoří záznamy obrazovky pro všechny kontakty, které mezitím agent zpracovává.

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

5. Agent se odhlásí.

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

O konfiguracích bez serveru

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

Podrobnosti procesu

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

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

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

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

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

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

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

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

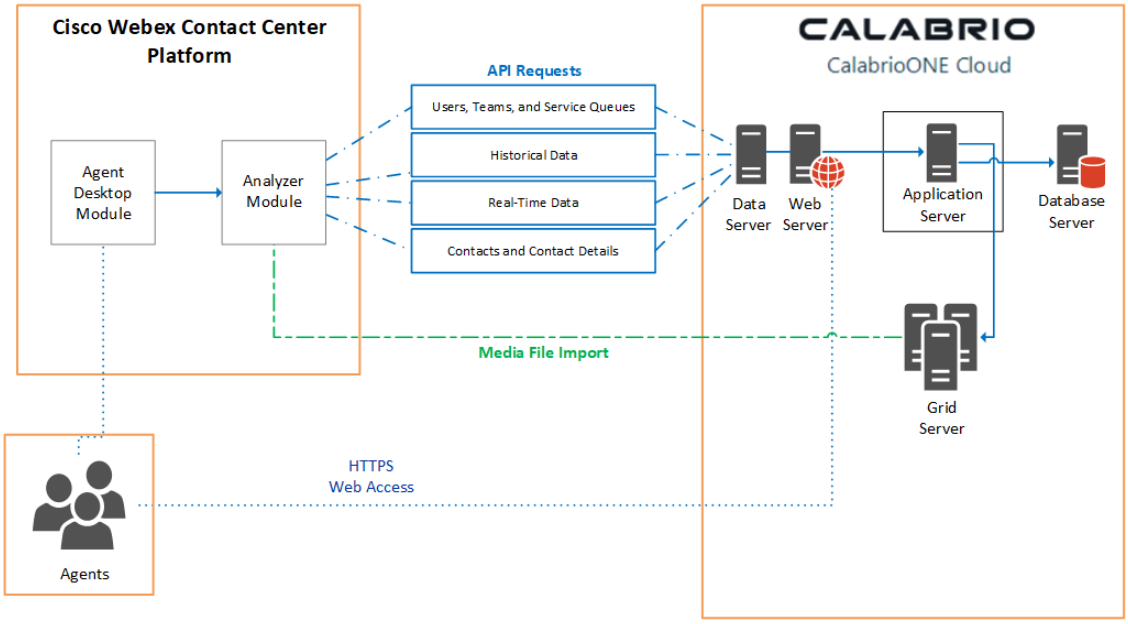
Příloha

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

Základní konfigurační data pro verzi 1.0

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

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



Uživatelé

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

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

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

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

Týmy

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

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

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

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

Uživatel Webex WFO může patřit pouze do jednoho týmu.

Servisní fronty

Webex WFO synchronizuje následující vstupní body/fronty z Webex Contact Center s frontami služeb:

- Fronty
- Fronty odchozích čísel

Pokud se v Webex Contact Center změní data fronty nebo fronty odchozího volání, synchronizační služba je rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

Změna v Webex CC	Výsledná změna v Webex WFO
Přidána nová fronta	Nejprve je přidána nová servisní fronta. Synchronizační služba konkrétně provádí následující: ▪ Použije název fronty Webex Contact Center jako název fronty služby Webex WFO ▪ Použije frontu TID do fronty Webex WFO služby ID ▪ (Jen pro čtení) Přidělí frontě služeb Webex WFO typ servisní fronty Hlas [Interaktivní] ▪ (Jen pro čtení) Poskytne frontě služby Webex WFO zdrojový ACD z Webex Contact Center

Změna v Webex CC	Výsledná změna v Webex WFO
	Za druhé, je přidáno nové mapování dovedností. Synchronizační služba konkrétně provádí následující akce: ▪ Použije název fronty Webex Contact Center jako název mapování dovedností ▪ Přiřadí frontu služby Webex WFO, která je přidružena k frontě Webex Contact Center, mapování dovedností a přiřadí jí prioritu 1.
Název fronty se změnil	Použije nový název fronty Webex Contact Center na Webex WFO Pouze název servisní fronty. Webex WFO nepoužije nový název fronty Webex Contact Center pro přidružené mapování dovedností Webex WFO.
Fronta je odstraněna	Beze změny. Servisní fronta ani mapování dovedností nejsou odstraněny.

O konfiguracích bez serveru

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

Podrobnosti procesu

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

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

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

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

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

Připojení k Cisco Webex Contact Center 1.0

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

Krok 1: Shromážděte informace od svého poskytovatele Webex Contact Center

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

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

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

Pokud plánujete použít Webex Contact Center jako zprostředkovatele identity (IdP) pro ověřování SAML, shromážděte také následující informace ze souboru metadat SAML (poskytovaného Webex Contact Center) a uložte je do stejného snadno přístupného umístění.

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

- Entita ID

PŘÍKLAD

Entita ID je zvýrazněna 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 Contact Center jako ACD v Webex WFO

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

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

Přidejte Webex Contact Center jako ACD

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

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

4. Klikněte na tlačítko **OK.**

Konfigurace Webex Contact Center ACD

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

Pole	Konfigurace
Cisco Customer Journey Platform API URL	Zadejte úplnou základní adresu URL Webex Contact Center API, kterou jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Pole	Konfigurace
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Zadejte úplnou adresu URL Webex Contact Center Media API, kterou jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávání
Uživatelské jméno	Zadejte e-mailovou adresu uživatele Webex Contact Center, kterého uloženo v kroku 1. Tento uživatel musí mít oprávnění pro přístup k Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.
Klíč API	Zadejte klávesu API pro Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API, které jste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Tuto možnost vyberte, pouze pokud používáte Webex Contact Center 2.0. Tím se povolí požadavky CMSv2 API.
Cisco Nájemník ID	Zadejte alfanumerický identifikátor Webex Contact Center účet tenanta. Toto je vaše Cisco OrgId.

4. Nakonfigurujte část Interval synchronizace následujícím způsobem.

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

5. Nakonfigurujte část Nastavení zachycení následujícím způsobem.

Pole	Popis
ACD Zpoždění zachycení	Vyberte dobu, po kterou má WFM čekat před ním Importuje ACD statistiku po skončení intervalu.

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

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

Krok 3: Konfigurace datového serveru

Konfigurace datového serveru pro Cisco Webex Contact Center ACD

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

3. Nakonfigurujte následující nastavení.

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

4. Klikněte na **Uložit**.

(Volitelné) Krok 4: Povolení ověřování SAML

Nakonfigurujte datový server tak, aby zaznamenával a zpracovával data z Webex Contact Center. Webex WFO lze nakonfigurovat jako poskytovatele služeb, který používá zprostředkovatele identity třetí strany.

Povolit ověřování SAML

1. V Webex WFO přejděte na Správa aplikací > Správa > ověřování.
2. Vyberte **možnost Povolit ověřování** SAML.
3. Nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

Pole	Popis
Název	Zadejte jedinečný název zprostředkovatele identity.
Emitent ID	Zadejte entitu ID, kterou jste uložili v kroku 1.
Adresa URL jednotného přihlášení	Zadejte adresu URL pro přesměrování jednotného přihlašování, kterou jste uložili v kroku 1.
Certifikát zprostředkovatele identity	Importujte certifikát zprostředkovatele identity, který jste uložili v kroku 1.

4. Klikněte na **Uložit**.

Připojení k Cisco Webex Contact Center pomocí rozhraní API CMSv2

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

Konfigurace CWCC 2.0 pomocí rozhraní API CMSv2

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

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

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

Pole	Konfigurace
Cisco Customer Journey Platform API URL	Zadejte úplnou základní adresu URL Webex Contact Center API, kterou jste uložili v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Zadejte úplnou adresu URL Webex Contact Center Media API uloženou v kroku 1, včetně identifikátoru protokolu. **PŘÍKLAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávání

Pole	Konfigurace
Uživatelské jméno	Zadejte e-mailovou adresu uživatele Webex Contact Center, kterého uloženo v kroku 1. Tento uživatel musí mít oprávnění pro přístup k Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.
Klíč API	Zadejte klávesu API pro Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API, které jste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaškrtněte políčko. Toto zaškrtávací políčko umožňuje připojit se k CWCC 2.0 pomocí rozhraní API CMSv2.
Cisco Nájemník ID	Zadejte alfanumerický identifikátor svého Webex Contact Center účet tenanta. Toto je vaše Cisco organizace ID.

8. Nakonfigurujte část Interval synchronizace následujícím způsobem.

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

9. Nakonfigurujte část Nastavení zachycení následujícím způsobem.

Pole	Popis
ACD Zpoždění zachycení	Vyberte dobu, po kterou má WFM čekat před ním Importuje ACD statistiku po skončení intervalu.
Povolit opětovný sběr dat	(Volitelné) Zaškrtněte políčko, pokud chcete znovu získat data z Celý předchozí den. Pokud běžně zpracováváte hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit data z předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo

Pole	Popis
	zachycené během dne. Tím zajistíte, že vaše statistiky jsou správné a že data pro velmi dlouhé hovory jsou ve správném intervalu.
Čas opětovného zachycení	Zadejte denní dobu, kdy chceteWebex WFOznovu zachytit data předchozího dne z ACD.

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

QM Data pro verzi 1.0

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

Nahrávání zvuku

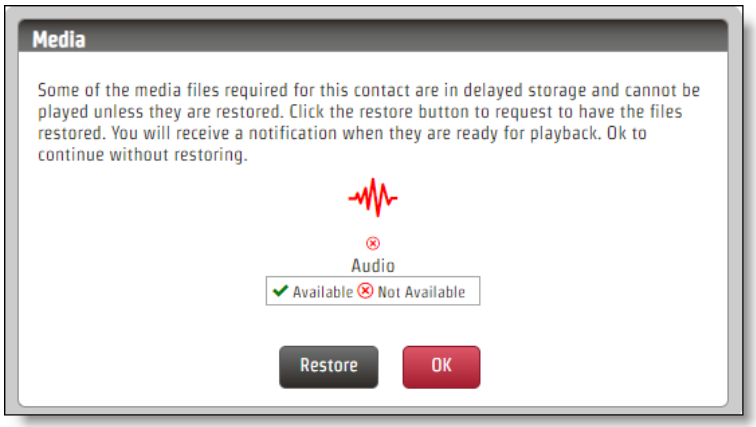
Když je QM připojen k Cisco Webex Contact Center, kontakty jsou vytvořeny a zaznamenány v Webex Contact Center.

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

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

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

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



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

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

Konzultace

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

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

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

PŘÍKLAD

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

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

Obě nahrávky mají stejný přidružený kontakt ID.

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

Přepojení

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

Všechny segmenty přepojeného hovoru mají stejný přidružený kontakt ID.

> **PŘÍKLAD**
>
> Webex WFO importuje kontakt, kde agent Braun přenesl kontakt na agenta Hodgese.
>
> Webex WFO rozdělí tento kontakt na dva kontakty, 27 a 28. Záznam pro kontakt 27 má dobu trvání 00:00:44, což je doba, po kterou byl agent Braun spojen se zákazníkem předtím, než předal kontakt agentovi Hodgesovi. Záznam pro kontakt 28 má dobu trvání 00:01:14, což je doba, po kterou byl agent Hodges spojen se zákazníkem před ukončením kontaktu.
>
> Obě nahrávky mají stejný přidružený kontakt ID.
>
> Tyto kontakty lze vybrat a přehrávat jeden po druhém pomocí přehrávače médií. Všechny přidružené kontakty se zobrazí v seznamu Přidružené kontakty Tab, kde je lze také vybrat a přehrát.

Konference

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

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

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

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

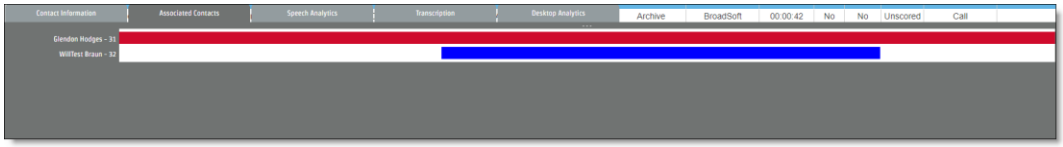
Webex WFO rozdělí tento kontakt na dva kontakty, 31 a 32. Záznam pro kontakt 31 má dobu trvání 00:02:09, což je celá doba, po kterou byl agent Braun spojen se zákazníkem. Záznam pro kontakt 32 má dobu trvání 00:01:00, což je pouze doba, po kterou agent Hodges konzultoval a poté na konferenčním hovoru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

Obě nahrávky mají stejný přidružený kontakt ID.

▼ Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
32	Braun	00:01:00	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded
31	Hodges	00:02:09	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded

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

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



Metadata kontaktu

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

- Data spojená s hovory
- Zabalovací kódy

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

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

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

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

Klasická WFM data pro verzi 1.0

WFM umožňuje plánovat agenty a předpovídat požadavky na plánování agentů a také sledovat, zda vaši agenti dodržují své plány.

Historická data

Webex WFO importuje historická data pro servisní fronty a agenty prostřednictvím čtyř API požadavků. Může trvat až dvě hodiny, než budou historická data Webex Contact Center k dispozici v Webex WFO. Data v reálném čase nejsou ovlivněna.

Historická data servisní fronty

Tento požadavek API importuje historická data pro každou frontu služby Cisco Webex Contact Center pro každý třicetiminutový interval v daném dni. Některá data se počítají pouze v intervalu. Ostatní údaje se počítají napříč intervaly.

Webex Sloupec CC	Popis
queueId_s	ID servisní fronty Webex Contact Center.
terminationType_s kde value = "opuštěný"	(Pouze interval) Počet hovorů, které byly během tohoto intervalu zrušeny.
Vyřízeno_I	(Pouze interval) Počet hovorů, které byly během tohoto intervalu vyřízeny.
talkDuration_l	(Napříč intervaly) Doba, kterou agenti strávili rozhovory s kontakty To začalo v tomto mezidobí. Formát = milisekundy.
holdDuration_l	(V intervalech) Doba, po kterou kontakty, které v tomto období začaly Přestávka byla pozastavena. Formát = milisekundy.

Webex Sloupec CC	Popis
Sid	Relace ID.
Trvání zábalu_i	(Napříč intervaly) Doba, kterou agenti strávili v závěrečném procesu stav po dokončení hovorů, které začaly v tomto intervalu. Formát = milisekundy.
queueDuration_l	(V různých intervalech) Doba, kterou kontakty strávily ve službě fronta čekající na připojení k agentovi. Formát = milisekundy.
isServiceLevel_i	Hovory, které během tohoto intervalu splňovaly úroveň služeb.

Data o produktivitě agentů poměrně rozdělená podle servisní fronty

Tento požadavek API importuje historická data, která nejsou přidružena k žádné z front služeb, ke kterým je agent přiřazen pro každý třicetiminutový interval dne. Poté Webex WFO vydělí data počtem front služeb, ke kterým je agent přiřazen. Všechna data jsou vypočítána pouze v daném intervalu.

Webex Sloupec CC	Popis
agendId_s	ID agenta Webex Contact Center.
Rozsah aktivit, kde currentState_s = "Nečinnost"	Doba, kterou agent strávil v nečinném stavu. Formát = milisekundy.
Rozsah aktivit, kde currentState_s = "Dostupné"	Doba, kterou agent strávil ve stavu Dostupný. Formát = milisekundy.
Rozsah aktivit, kde currentState_s = "pozastaveno"	Doba, po kterou agent strávil ve stavu „Hovoru čeká“. Formát = Milisekundy.
Rozsah aktivit, kde currentState_s = "Zahrnutí"	Doba, kterou agent strávil ve stavu Zabalit. Formát = milisekundy.
Rozsah aktivit, kde currentState_s != "Dostupné"	Doba, kterou agent strávil ve všech státech, které nebyly dostupné. Formát = milisekundy.

(Pouze interval) Data o produktivitě agentů podle servisní fronty

Tento požadavek API importuje historická data spojená s každou frontou služeb agenta pro každý třicetiminutový interval dne. Všechna data jsou vypočítávána pouze v rámci třicetiminutového intervalu.

Webex Sloupec CC	Popis
agendId_s	Agentův ID.
queueId_s	Fronta služby Webex Contact Center ID.
Rozsah aktivit, kde currentState_s = "Připojeno"	Doba, po kterou byl telefon agenta během tohoto intervalu ve stavu Připojeno. Formát = milisekundy.
Rozsah aktivit, kde currentState_s = "Vyzvánění"	Doba, po kterou byl telefon agenta během tohoto intervalu ve stavu Vyzvánění. Formát = milisekundy.

(Napříč intervaly) Data o produktivitě agentů podle servisní fronty

Tento požadavek API importuje historická data spojená s každou z front služeb agenta pro každý třicetiminutový interval dne. Všechna data jsou vypočítávána napříč intervaly.

Webex Sloupec CC	Popis
agendId_s	Agentův ID.
queueId_s	Fronta služby Webex Contact Center ID.
zpracováno_i	Počet hovorů, které byly vyřízeny.
wrapupDuration_i	Doba, kterou agenti strávili rozhovory s kontakty, které začaly v tomto interval. Formát = milisekundy.
holdDuration_l	Doba, po kterou byly kontakty zahájené v tomto intervalu pozastaveny. Formát = milisekundy.
transferCount_i	Počet hovorů, které agent přepojil.
talkDuration_l	Doba, kterou agent strávil rozhovory s kontakty, které začaly v Tento interval. Formát = milisekundy.

Data v reálném čase

Když je Webex Contact Center připojen k WFM, API aktualizuje Webex WFO pokaždé, když se změní stav agenta v Webex Contact Center Agent Desktop.. Webex WFO poté mapuje stav agenta Webex Contact Center na ekvivalentní stav agenta v WFM, což umožňuje supervizorům a manažerům sledovat dodržování harmonogramu agenty v reálném čase.

Následující tabulka shrnuje, jak jsou stavy agentů v Webex Contact Center Agent Desktop mapovány na stavy agentů v WFM.

Webex CC	Webex WFO
K dispozici	Připraveno k dispozici
Připojeno nebo mluvící	Mluvit
Činnost po hovoru	Práce po zavolání
Hovor přidržen	Přidržet
Nečinný	Není připraveno
Není k dispozici	Odhlášen(a) (Odvozeno ze sloupce isLogout_i v odpovědi Webex Contact Center API)

DŮLEŽITÉ Pro celou kombinaci všech kódů důvodu „Nepřipraveno“, které přiřazujete aktivitě při konfiguraci mapování stavu dodržování, platí limit 255 znaků.