SÍH

Průvodce integrací Webex Calling

První publikováno: září 16, 2024
Poslední aktualizace: 03. února 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

Obsah

Obsah 3

Cílová skupina uživatelů 5

Úvod 6

Nahrávání hovorů (CR) a řízení kvality (QM) 6

Vhledy 8

Přehled architektury 9

Nastavení Webex Calling 11

Konfigurace Webex Calling v Webex WFO 19

Synchronizace metadat se službou Webex WFO 23

Podrobnosti o integraci 29

Komplexní události hovorů 29

O synchronizaci 31

Omezení 34

Cílová skupina uživatelů

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

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

Úvod

Webex WFO je softwarová sada WFO (Unified Workforce Optimization), která se integruje s Cisco Webex Calling a poskytuje záznam hovorů a přehledy dat. Podrobnosti týkající se podporované integrace jsou uvedeny níže.

Nahrávání hovorů (CR) a řízení kvality (QM)

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

Dostupné funkce

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Webex WFO importuje zvuk nahrávky z Cisco Webex	V	
olání X Webex WFO zaznamenává zvuk		X Zvuk je importován z Cisco Webex Calling
Webex obrazovka importů WFO nahrávky	X	
Webex úložiště WFO vyžadováno pro Ukládání zvuku v cloudu		X
Integrace z cloudu do cloudu	X	
Webex Funkce WFO přijímá ruční zvuk Pozastavení a obnovení	X	

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Webex WFO ingestuje ruční obrazovku Nahrávání, pozastavení a obnovení	X	
Stereofonní nahrávání		X Webex WFO přijímá pouze mono data od Webex Calling. Zvukové streamy se v přehrávači médií zobrazují červeně.
Šifrování zvuku a obrazovky nahrávky	X	
Ovládací prvky webového nahrávání a Ovládací prvky nahrávání API	X	
Řečové energetické události		X* Podporovány jsou pouze události pozastavení.
Zaznamenává složité události hovorů	X Další informace najdete v tématu Komplexní události hovorů.	
Živý hlasový monitoring		X
Monitorování živé obrazovky	X	
Podpora synchronizace	X Údaje o uživatelích a kontaktech jsou synchronizovány. Viz Další informace o synchronizaci .	
Import metadat kontaktů	X	
Vlastní metadata	X	
Podporuje vícekanálovou integraci		X

*Zvukové nahrávky se v přehrávači médií zobrazují červeně. V přehrávači médií jsou podporovány značky událostí pozastavení. Ve scénářích pozastavení a obnovení se značky událostí pozastavení zobrazují pouze v přehrávači médií osoby, která událost pozastavení během hovoru ručně spustila. Značky událostí pozastavení se v přehrávači médií nezobrazují ostatním účastníkům hovoru, kteří událost pozastavení nespustili ručně.

Vhledy

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

Dostupné funkce

Funkce nepodporováno	Podporováno	Momentálně
Předem připravené řídicí panely	X	
Analýza založená na strojovém učení	X	
Vlastní motivy	X	
Autogram (automatizovaná vizualizace dat)	X	
Vizuální možnosti (vlastní data vizualizace)	X	
Sdílení řídicího panelu	X	

Přehled architektury

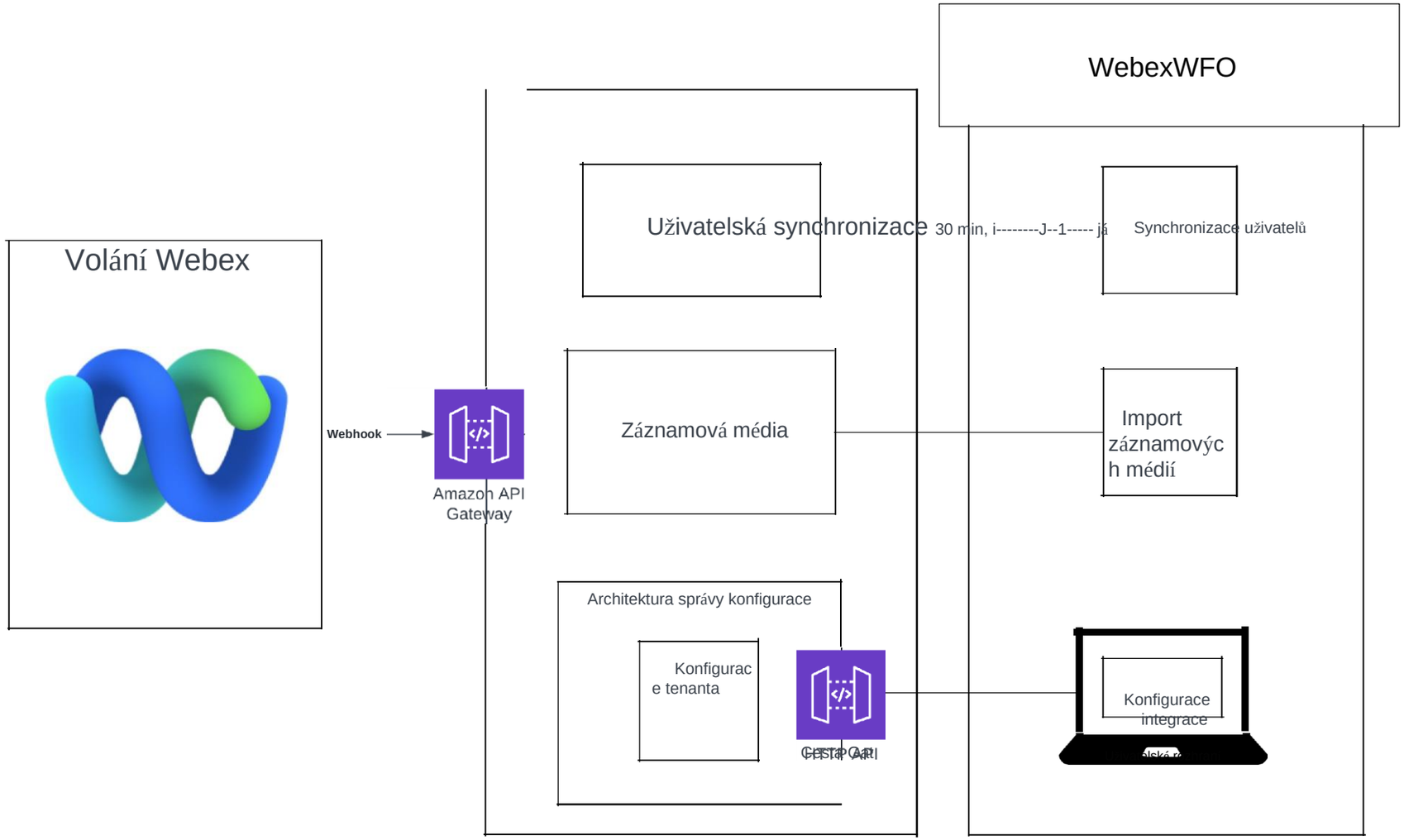
Integrace mezi Cisco Webex Calling a Webex WFO je pouze cloudová a používá bezserverovou architekturu Amazon Web Services (AWS). To znamená, že datový server není vyžadován, protože aplikace a služby běží v cloudu. Hlavními funkcemi této integrace je synchronizace kontaktních údajů a uživatelských dat z vašeho Webex Calling systému do systému Webex WFO.

Import záznamových médií z Webex Calling do Webex WFO je proces spouštěný událostmi. Když dojde k volání v Webex Calling, webhook aktivuje zadanou cílovou adresu URL a směruje požadavek přes bránu API. V rámci AWS probíhají různé procesy a výpočty, než je nahrávka nahrána do Webex WFO. Uživatelská data jsou synchronizována v 30minutových intervalech. Uživatelská data a záznamová média jsou vzájemně propojena pomocí sdíleného ID uživatele.

> **POZNÁMKA:** Může trvat až třicet minut, než se uživatelská data zobrazí v interakcích uvedených na stránce Interakce v Webex WFO.

Diagram architektury

Diagram na další stránce znázorňuje na vysoké úrovni integraci mezi Cisco Webex Calling a Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Volání Webex
Webhook
Amazon API Gateway
Uživatelská synchronizace
30 min, i--------J--1----- já
Synchronizace uživatelů
Záznamová média
Import záznamových médií
Architektura správy konfigurace
Konfigurace tenanta
Konfigurace integrace

Nastavení Webex Calling

Chcete-li nakonfigurovat Webex Calling, musíte nejprve vyhledat a zkopírovat ID organizace v systému Webex Calling. Tyto zkopírované informace zadáte do Webex WFO během pozdějšího postupu, který propojí systém Webex Calling s Webex WFO.

Je třeba vytvořit a zřídit účet správce. Tento účet se používá z připojení mezi systémem Webex Calling vaší organizace a Webex WFO.

Musíte také upravit profily všech uživatelů, jejichž hovory chcete Webex WFO synchronizovat. Níže uvedené postupy vás těmito úkoly provedou.

OSVĚDČENÉ POSTUPY Nastavte uživatelské jméno a heslo účtu Webex správce tak, aby nikdy nevypršela platnost. Společnost Cisco odvolá přístupové tokeny, když vyprší platnost přihlašovacích údajů uživatele. Pokud tedy váš účet Cisco
Platnost pověření uživatelského jména a hesla vyprší, pak je třeba znovu ověřit ACD v Webex WFO. Opětovné ověření může vyžadovat zapojení technické podpory společnosti Cisco.
Pokud musíte změnit heslo, musíte okamžitě aktualizovat pole Calabrio API Uživatelské heslo. Další informace naleznete v tématu Konfigurace Webex Calling v Webex WFO . Pokud tak neučiníte, přeruší se proces importu integrace.

Předpoklady

- Pokud máte nastavenou integraci Cisco Webex Contact Center, musíte nastavit samostatnou další integraci Webex Calling. Pokyny ke konfiguraci této integrace naleznete v *příručce Cisco Webex Contact Center Integration Guide* .
- Potřebujete přístup k Webex Centru kontroly.
- V Webex Control Hub musíte mít uživatelský účet, který vyhovuje následujícím parametrům.

  Poznámka: Tento uživatelský účet bude účet správce použitý ke konfiguraci této integrace. Níže uvedené postupy vás provedou, jak tomuto účtu udělit správnou úroveň správce Role a oprávnění.

  - Uživatelské jméno je ve formátu plně kvalifikovaného názvu domény.
  - Uživatelské jméno nesmí být osobní e-mailová adresa.

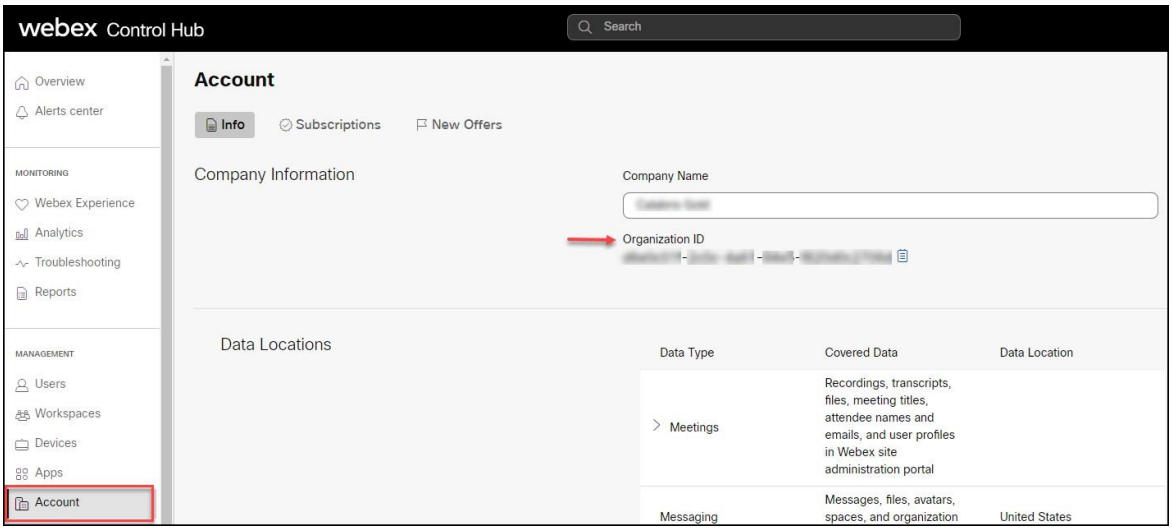
- Uživatelské jméno musí být e-mailová adresa vytvořená pomocí synchronizace služby Active Directory se společností Cisco nebo ručně vytvořená na portálu pro správu Cisco.

Procedury

Vyhledání ID organizace

POZNÁMKA : Pokud má vaše organizace integraci Webex kontaktního centra, je ID organizace, které používáte, stejné pro integraci Webex kontaktního centra i Webex Calling.

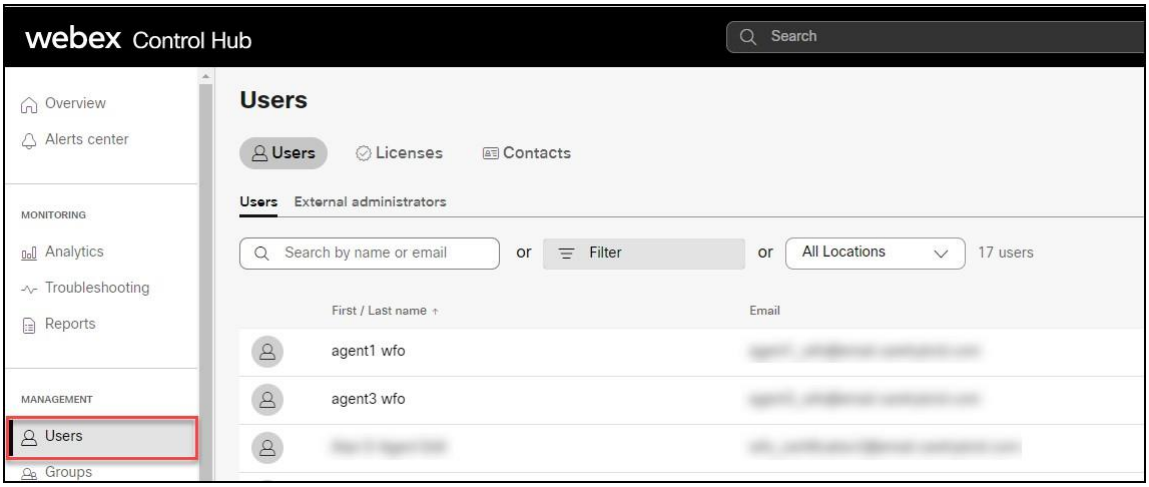
1. Přístup **Webex Control Hub** pro správce tak, že přejdete na admin.webex.com a zadáte své přihlašovací údaje.
2. Přejděte na **stránku Účet** z levého navigačního panelu.
3. **Zkopírujte ID** organizace a uložte ho do snadno přístupného umístění. ID organizace Cisco se v Webex WFO označuje jako ID tenanta a je vyžadováno při nastavování připojení k Webex Calling v Webex WFO.



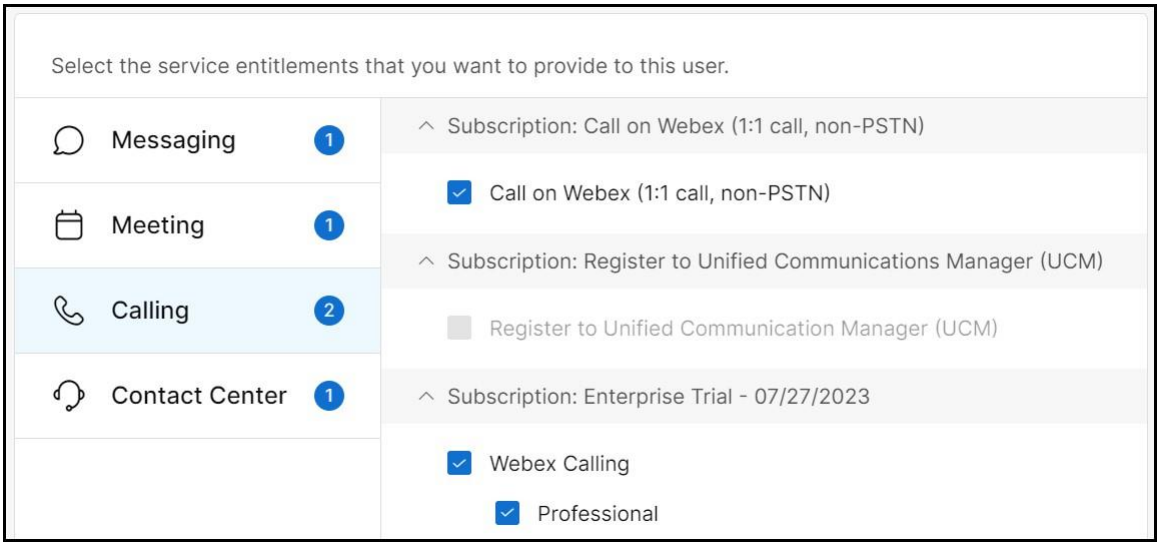
Přiřazení licencí a rolí k účtu správce

Uživatelský účet použitý v tomto postupu je později použit k dokončení procesu ověřování potřebného k integraci s Webex WFO. Proto musí být tento uživatel oprávněným uživatelem s oprávněními uvedenými v tomto postupu.

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

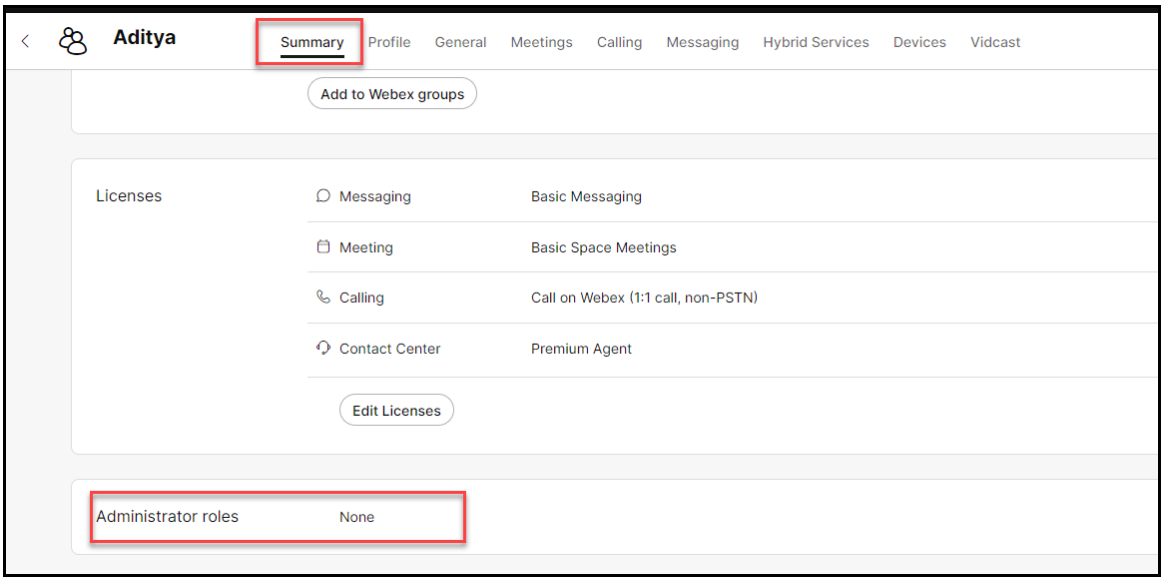


2. **Na stránce Uživatelé** můžete upravit stávajícího uživatele nebo vytvořit nového uživatele. Pokud se rozhodnete upravit stávajícího uživatele, pokračujte dalším krokem.
   - Pokud se rozhodnete vytvořit nového uživatele, klikněte na tlačítko **Přidat uživatele** a postupujte podle pokynů na obrazovce. Ujistěte se, že nově vytvořený uživatel má licence popsané v kroku 5.
3. Výběrem požadovaného uživatele z tabulky otevřete stránku konfigurace tohoto uživatele.
4. Přejděte do části Licence **na kartě Souhrn** uživatelů **a klikněte na možnost** Upravit licence **.**
5. Ujistěte se, **že uživatel má minimálně licence pro volání** uvedené v tabulce níže. Uživatelům můžete podle potřeby udělit další licence a role.

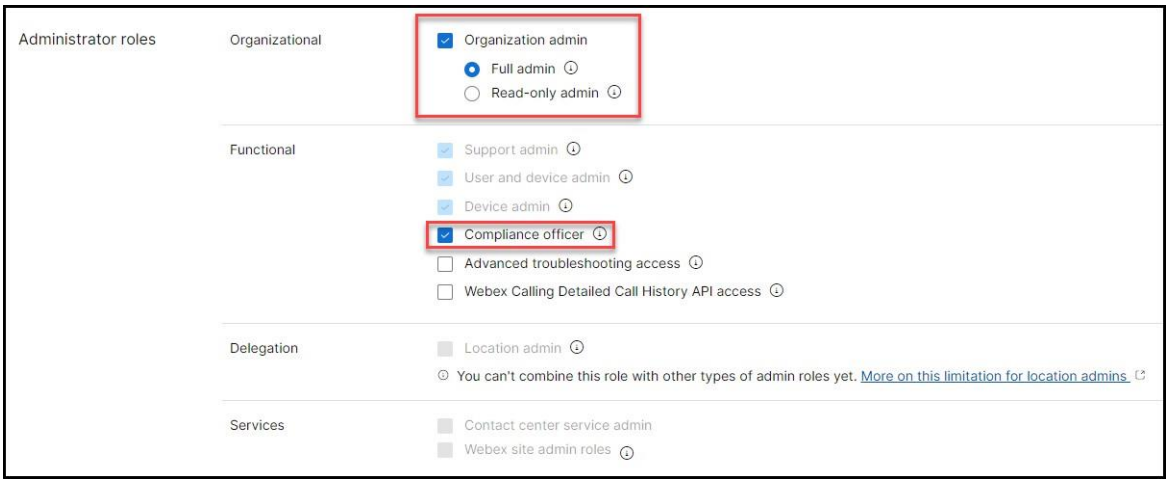


Opravňuje licencí	
Povolání	Zaškrtněte Webex Calling políčko. Zaškrtněte políčko Professional .

6. Klikněte na **Uložit**. Stránka úprav se zavře a vy jste zpátky na **kartě Souhrn** na stránce uživatele.
7. Klikněte na **Role** správce.



8. Ujistěte se, že uživatel má minimálně role uvedené v následující tabulce.



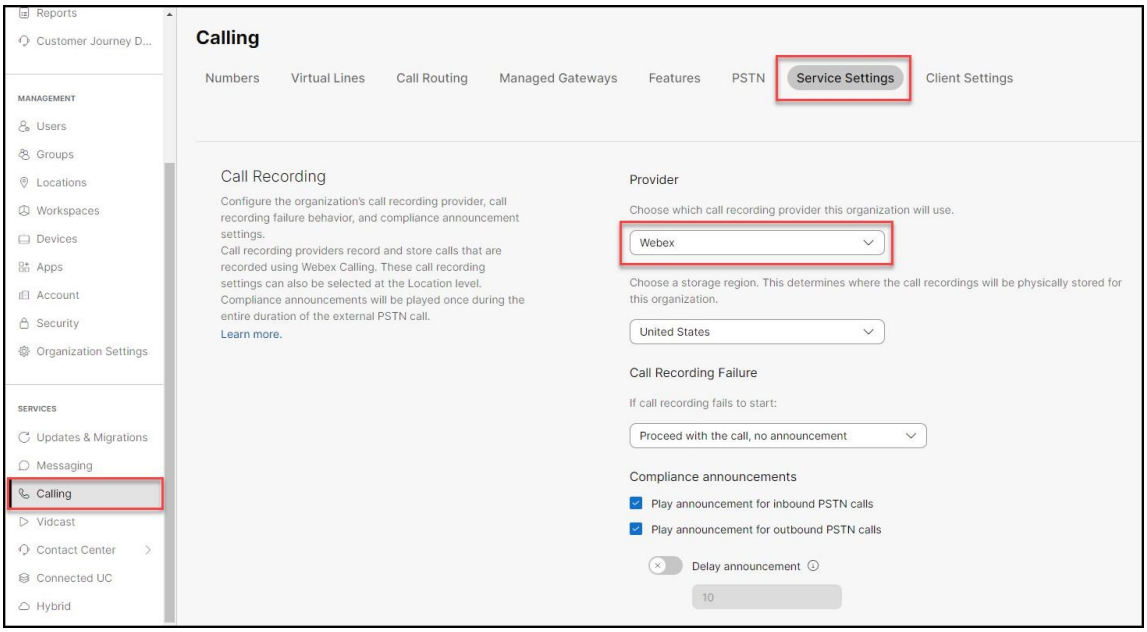
Role správce	
Organizační	**Zaškrtněte políčko Správce** organizace. Vyberte **možnost Úplný správce**.
Funkční	Zaškrtněte políčko Compliance officer **.**

9. Klikněte na **Uložit**.

> **Poznámka:** Později zadáte uživatelské jméno pro tento účet do **pole Uživatelské jméno** během Nakonfigurujte Webex Calling v Webex postupu WFO .

Nakonfigurujte Webex jako poskytovatele nahrávání hovorů ve vaší organizaci

1. Klikněte na **Volání** v části **Služby** v levém navigačním panelu. Otevře **se stránka Volání** .
2. Klikněte na **kartu Nastavení** služby v horní části **stránky Volání** .
3. Posuňte se dolů k Nahrávání hovorů sekce.
4. Vyberte **Webex** v **rozevíracím seznamu Poskytovatel** .



5. Klikněte na **Uložit**.

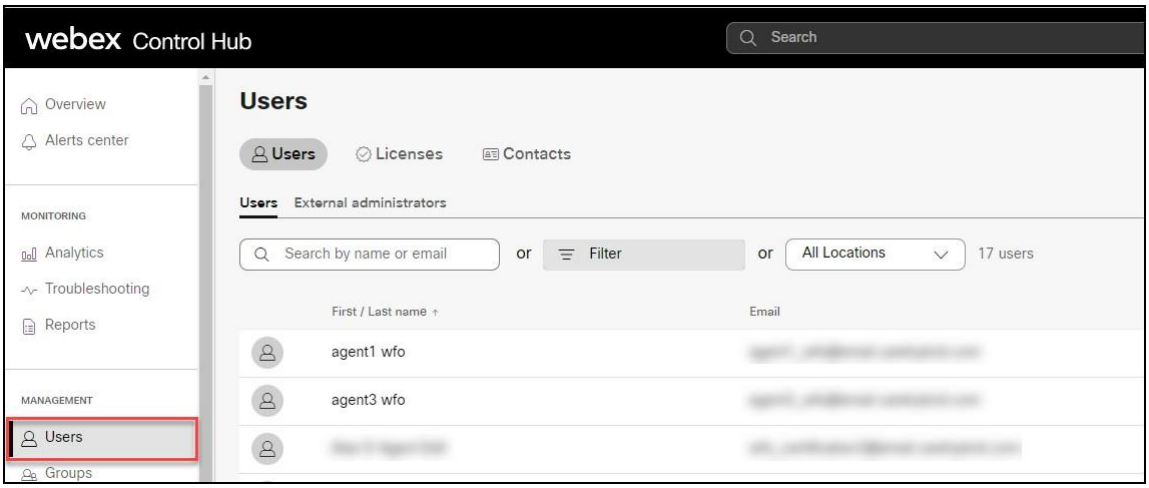
Konfigurace uživatelů, jejichž hovory chcete nahrávat

Tento postup podrobně popisuje, jak zřídit profesionální volací licenci a povolit nahrávání hovorů pro uživatele, jejichž data chcete synchronizovat do Webex WFO.

DŮLEŽITÉ Webex Funkce WFO synchronizuje pouze uživatele, kteří mají profesionální licenci pro volání a mají zapnuté nahrávání hovorů. Pokud uživatel Webex Calling nemá licenci pro profesionální volání

A zapnuté nahrávání hovorů, pak tento uživatelský účet a jeho nahrávky nejsou synchronizovány do Webex WFO.

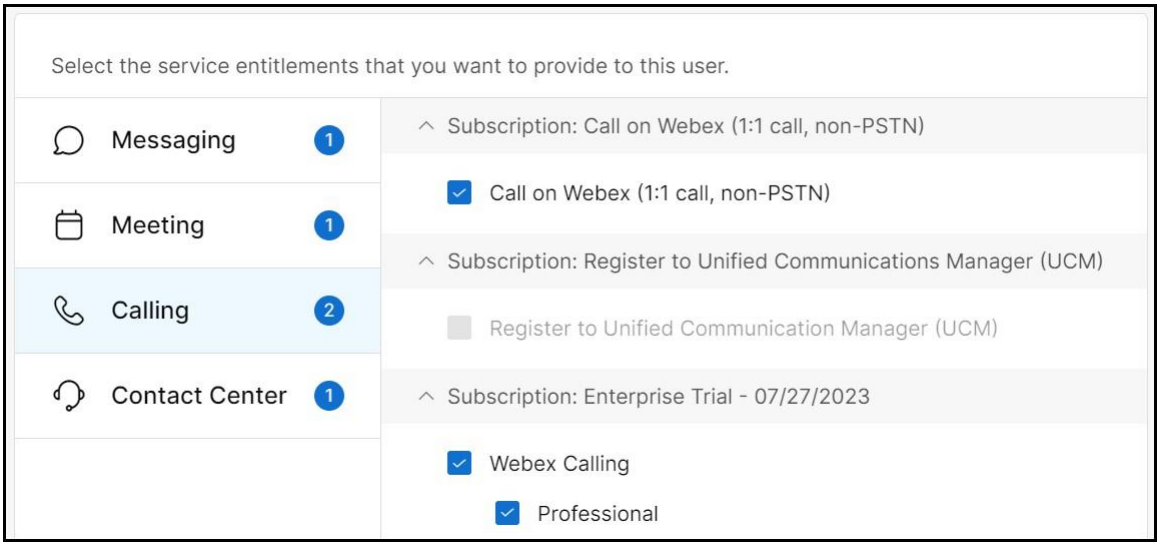
1. Klikněte **na Uživatelé** v části **Správa** v levém navigačním panelu.



2. **Na stránce Uživatelé** vyberte požadovaného uživatele z tabulky a otevřete stránku konfigurace tohoto uživatele.

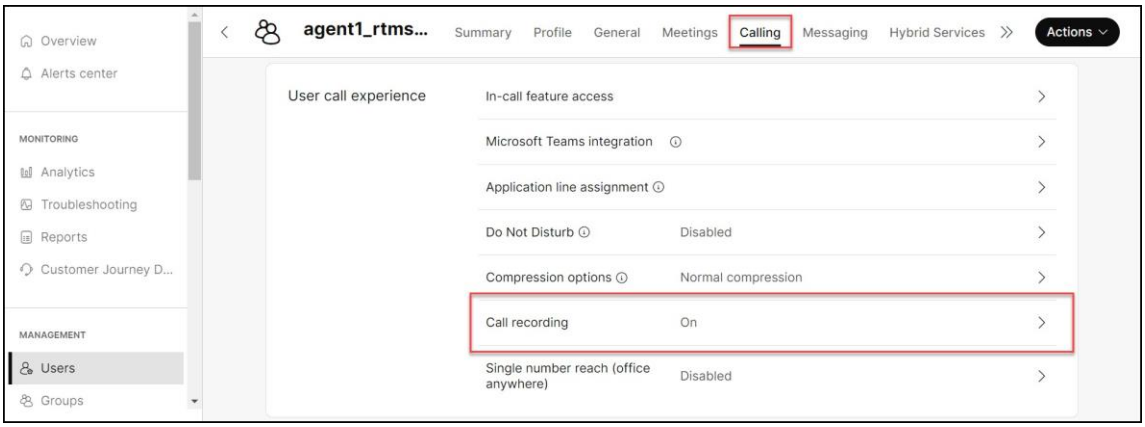
3. Přejděte do **části Licence** a klikněte na možnost **Upravit licence**.

4. Ujistěte se, **že uživatel má minimálně licence pro volání** uvedené v tabulce níže. Uživatelům můžete podle potřeby udělit další licence a role.

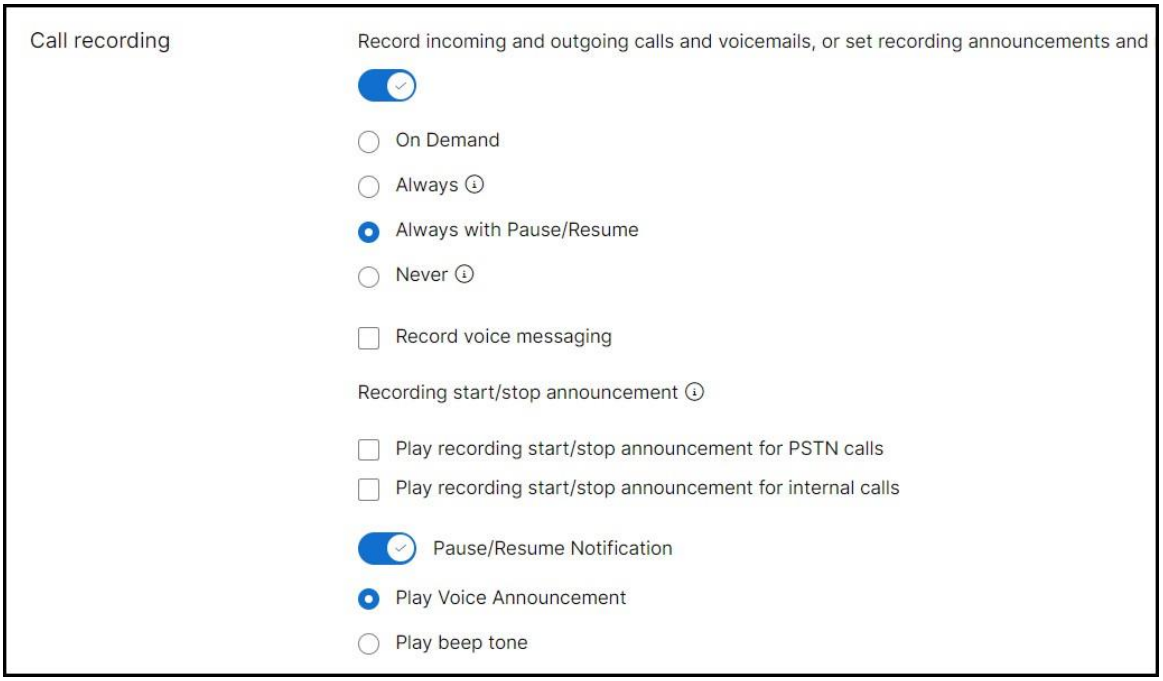


Opravňuje licencí	
Povolání	Zaškrtněte Webex Calling políčko. Zaškrtněte políčko Professional .

5. Klikněte na **Uložit**. Stránka úprav se zavře.
6. Přejděte na **kartu Volání** .
7. Posuňte se dolů k **části Uživatelské prostředí** pro volání a klikněte na Nahrávání **hovorů**.



8. Povolte přepínač pro **Záznam příchozích a odchozích hovorů a hlasových zpráv nebo nastavte nahrávání oznámení a oznámení**.



9. Vyberte **možnost Vždy s pauzou/pokračováním**.
10. Povolte přepínač pro **Pozastavit/Obnovit oznámení**.
11. Vyberte Přehrát **hlasové oznámení**.
12. Klikněte na **Uložit**.

Konfigurace Webex Calling v Webex WFO

Toto téma vysvětluje, jak nastavit připojení mezi Cisco Webex Calling a Webex WFO.

Předpoklady

- Váš Webex tenant WFO je online.
- Úspěšně jste dokončili všechny Webex Calling konfigurační postupy podrobně popsané v Nastavte Webex Calling téma.

Procedury

OSVĚDČENÉ POSTUPY : Nakonfigurujte Webex Calling v privátní relaci prohlížeče, například v anonymním režimu v prohlížeči Google Chrome nebo Microsoft Edge.

Konfigurace Cisco Webex Calling jako ACD

1. V Webex WFO přejděte na **Správa** aplikací> **Konfigurace** systému> **ACD Konfigurace**.
2. Klikněte na **Přidat**. Otevře **se okno ACD Podrobnosti** .
3. Vyberte **Cisco Webex Calling** z rozevíracího seznamu Vyberte ACD.
4. Klikněte na **OK** a otevře Cisco Webex Calling stránka.
5. Nakonfigurujte následující pole, jak je popsáno.

Pole	Konfigurace
Název ACD	Zadejte jedinečný název ACD.
Uživatelské jméno	Zadejte své Webex Calling uživatelské jméno. Jedná se o e-mailovou adresu uživatele přidruženou k pověřením pro správu v Webex Calling.
API adresa URL	Do textového pole zadejte **https://webexapis.com** . Toto je úplná základní adresa URL Cisco Webex Calling API, včetně protokolu

Pole	Konfigurace
	identifikátor. Nejedná se o konkrétní region.
ID tenanta	Zadejte ID organizace Webex Calling účtu tenanta. Viz postup "Vyhledání ID organizace" v tématu Nastavení Webex Volání.
Uživatelské jméno Cisco API	**DŮLEŽITÉ** : K tomuto účtu správce klienta musíte přiřadit roli agenta a roli správce. Pokud Pokud tak neučiníte, hovory nebudou importovány. Další informace najdete v postupu přiřazení výchozích rolí agenta a správce k účtu správce tenanta v Webex Calling Integration Guide . Vaše uživatelské jméno Webex účtu služby WFO. Tento účet služby se také označuje jako váš účet správce tenanta nebo API uživatelský účet. 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 podporu společnosti Cisco a požádejte o pomoc s vytvořením tohoto účtu správce klienta. Další informace najdete v tématech Vytvoření uživatele API a Správa rolí a oprávnění .
Uživatelské heslo Cisco API	Heslo účtu služby WFO Webex. **DŮLEŽITÉ** : Pokud změníte uživatelské jméno nebo heslo správce Webex Calling, musíte okamžitě proveďte stejné změny v polích Calabrio API Username a Calabrio API User Password.
Mapování metadat	(Volitelné) Umožňuje mapovat metadata Webex Calling na vlastní

Pole	Konfigurace
	Popisky metadat v Webex WFO. Webex Calling hodnoty metadat jsou synchronizovány s Webex Calling kontakty do Webex WFO. Hodnoty metadat Webex Calling jsou mapovány na popisky metadat, které vytvoříte ve Správci metadat (umístěné v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat). Po úspěšném namapování můžete pomocí metadat přidat ke kontaktu ve Webex WFO různé sledovatelné informace. Pole metadat jsou na kartě Informace o kontaktu na stránce přehrávače médií (Interakce > otevření kontaktu). Pole metadat můžete zobrazit, upravit nebo odstranit ze systému.
Povolit nastavení webhooku	**DŮLEŽITÉ** : Toto políčko zaškrtávejte až po uložení konfigurace Webex Calling ACD. Webhook lze nastavit pouze jednou a pouze po dokončení postupu konfigurace Webex Calling ACD. Vytvořit webhook – povolí funkci zpětného volání, která umožňuje Webex Calling a Webex WFO komunikovat pomocí rozhraní API.
Adresa URL autorizace	**Poznámka:** Tato část se zobrazí pouze při úpravě existujícího ACD. Nezobrazí se při vytváření nového ACD. Webex WFO se připojuje k Webex Calling pro přístupový token každých dvanáct hodin. Pokud dojde k chybě aktualizace tokenu, proces OAuth se přeruší. Konfigurace tohoto nastavení umožňuje systému obnovit ověřování OAuth v případě selhání aktualizace tokenu po dobu maximálně šedesáti dnů. K selhání aktualizace tokenu může dojít z několika důvodů, například z následujících. ▪ Změna e-mailové adresy účtu správce. ▪ Deaktivace účtu ve službě Active Directory.

Pole	Konfigurace
	▪ Změna hesla ve službě Active Directory. ▪ Přepnutí ze synchronizace služby Active Directory na jednotné přihlášení v účtu Cisco. ▪ Změna domén.

6. Klikněte na **Uložit**.
7. Budete přesměrováni na Cisco Webex Control Hub k dokončení procesu ověření. Zadejte své Cisco Webex Calling pověření a klikněte na tlačítko **Přihlásit**. Podle pokynů na obrazovce přijměte připojení.

> **Poznámka** : Tento proces generuje přístupový token v systému k ověření uživatele pro systém Cisco Webex Calling vaší organizace.

Vytvoření a povolení webhooku

1. Na stránce Konfigurace Webex Calling ACD klikněte na zaškrtávací políčko Povolit nastavení **webhooku** . Zobrazí **se tlačítko Vytvořit Webhook** .
2. Klikněte na **tlačítko Vytvořit webhook** . V případě úspěchu se zobrazí zpráva "Webhook byl úspěšně vytvořen!".

> **DŮLEŽITÉ** : Neodstraňujte webhook na portálu pro vývojáře Cisco, protože by došlo k přerušení připojení.

3. Klikněte na **Uložit**.

Přiřazení výchozích rolí agenta a správce k účtu správce tenanta

1. Přejděte do nabídky **Správa** aplikací> **Konfigurace** uživatele> **Uživatelé**.
2. Vyberte **Upravit existujícího uživatele** v části **Co chcete udělat?**.
3. **Použijte rozevírací seznam Vybrat uživatele** v **části Informace o** uživateli a vyhledejte uživatelské jméno účtu správce klienta, které jste zadali do pole Calabrio API uživatelské jméno v předchozí proceduře "Konfigurace Cisco Webex Calling jako ACD".

4. Přejděte do **části Role** a vyberte výchozí roli agenta a výchozí role supervizora v části **Dostupný** sloupec.
5. Kliknutím na černou šipku vpravo přesuňte výchozí roli agenta ze sloupce **K dispozici** do **Přiřazený** sloupec.
6. Klikněte na **Uložit**.

(Volitelné) Vyloučení jednotlivců ze synchronizace jejich nahrávek do Webex WFO

Existují dvě možnosti, pokud nechcete, aby určité osoby byly zaznamenány v Webex Calling nebo pokud chcete, aby jejich nahrávky byly okamžitě smazány v Webex WFO.

- Upřednostňovanou možností je nezaznamenávat určité osoby úpravou jejich oprávnění v systému Webex Control Hub. Webex WFO importuje pouze hovory z Webex Calling; proto byste měli upravit oprávnění těchto uživatelů přímo v systému Webex Control Hub, abyste je vyloučili z nahrávání. Ujistěte se, že uživatelé nemají přiřazenou profesionální licenci nebo povolené nahrávání hovorů. Viz "Konfigurace uživatelů, jejichž hovory chcete nahrávat" v části Nastavení Webex Calling , kde se dozvíte, kde odebrat profesionální licenci a zakázat nahrávání hovorů.
- Druhou možností je použít QM Workflows k okamžitému odstranění nahrávek ihned po jejich importu do Webex WFO. Chcete-li, aby byly importované hovory odstraněny ihned po importu do Webex WFO, nastavte QM pracovní postupy, které automaticky odstraní nahrávky na základě pravidel pracovního postupu. Další informace o vytváření pracovních postupů QM naleznete v následujících článcích nápovědy.
    - QM Stručná referenční příručka pracovních postupů
    - Automatizace QM pracovních postupů
    - Jak funguje správa pracovních postupů

Synchronizace metadat se službou Webex WFO

Toto téma podrobně popisuje postupy shromažďování a formátování metadat ze Webex Calling, vytváření popisků metadat ve Webex Správci metadat služby WFO a následné mapování metadat z Webex Calling na Webex popisky metadat služby WFO. Po úspěšném namapování vlastních metadat z Webex Calling na popisky metadat v Webex WFO můžete tato mapovaná metadata použít k přidání různých sledovatelných informací ke kontaktu ve Webex WFO. Vyhledejte pole metadat na panelu Podrobnosti přehrávače Media Player (umístěném na stránce Interakce > otevřete kontakt > panelu Podrobnosti), kde můžete zobrazit nebo odstranit pole metadat.

Předpoklady

- Webex Calling musí být nakonfigurován jako ACD v Webex WFO.
- Musíte mít následující oprávnění.
  - Správa polí metadat
  - Zobrazit vlastní metadata
  - Upravit vlastní metadata
  - Správa konfigurace ACD

Umístění stránky

- Správa aplikací > QM konfigurace > správce metadat (vytvoření popisků metadat)
- Správa aplikací > Konfigurace systému > ACD Konfigurace > Webex Calling (mapování Webex Calling metadat na popisky metadat ve službě Webex WFO)
- Karta Interakce (Zobrazení vlastních metadat přidružených k nahrávkám)

Procedury

Shromažďování a formátování metadat

Tento postup podrobně popisuje, jak shromažďovat a formátovat příslušná metadata z Webex Calling před jejich mapováním na Webex popisky metadat WFO. Webex WFO podporuje textová metadata. Jiné typy metadat, například kalendářní data, hypertextové odkazy a čísla, nejsou podporovány.

1. Seznam podporovaných polí metadat naleznete v průvodci konsolidovanou dokumentací a ukázkami konsolidovaných metadat společnosti Cisco . Určete, která pole chcete mapovat.
2. Naformátujte pole přesně tak, jak jsou napsána. V polích se rozlišují malá a velká písmena. Nepřidávejte mezery.

   pole

   > **PŘÍKLAD** Chcete-li namapovat ID organizace, naformátujte jej takto, orgId. Ne takhle,OrgID .

3. Pokud metadata obsahují dílčí pole, oddělte pole a sekundární pole tečkou.

   pole.dílčí pole

PŘÍKLAD Chcete-li mapovat ID záznamu hovoru, naformátujte pole serviceData a podpole callRecordingId takto.

serviceData.callRecordingId

Vytváření popisků metadat ve Správci metadat

Před mapováním metadat na stránce Konfigurace Webex Calling ACD musíte nejprve vytvořit a nakonfigurovat popisky metadat na stránce Správce metadat.

1. Přejděte do části **Webex WFO** >**Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Vyplňte pole, jak je popsáno níže.

Poznámka: Chcete-li mapovat metadata, musíte vybrat **Text** z rozevíracího **seznamu Typ** metadat na stránce Správce metadat. Podle potřeby nakonfigurujte všechna ostatní pole na stránce Správce metadat.

Pole	Popis
Klíč metadat	(Automaticky generováno) Jedinečný identifikátor metadat Pole, používané rozhraními API. Klíč metadat je generován na základě textu, který zadáte do pole Popisek metadat. Mezery jsou nahrazeny pomlčkami a na konec je přidán "-key". Pokud například zadáte **ukázkový text** do pole Popisek metadat, pole Klíč metadat zobrazí **příklad textového klíče**. Pole Klíč metadat nepovoluje znak ampersand (&) ani rovná se (=). Pokud se tyto symboly zobrazí v poli Popisek metadat, budou automaticky odebrány v poli Klíč metadat. Maximální počet znaků = 39.
Popisek metadat	Název přidružený k poli metadat, které se zobrazí v Výsledky vyhledávání a kontaktní informace.
Typ metadat	Typ informací obsažených v poli metadat: datum, Hypertextový odkaz, číslo nebo text.

Pole	Popis
ACD údaje	Toto pole se vztahuje pouze na místní nasazení Webex WFO. Identifikuje metadata importovaná z ACD. Webex WFO sladí ACD data porovnáním kontaktních informací ve Webex WFO s informacemi o hovorech uložených v ACD a změní kontaktní informace v Webex WFO. Data jsou pravidelně aktualizována. Při mapování metadat na ACD data je nutné vybrat možnost Text v poli Typ.
Klíč Průzkumníka dat	(Volitelné) Jedinečný identifikátor pro mapování metadat s daty Průzkumník. Pomocí Průzkumníka dat můžete mapovat až 20 polí metadat.
Zaškrtávací políčko Šifrováno	(Volitelné) Tuto možnost vyberte, pokud chcete vytvářet sestavy o kontaktech Na základě vlastních polí metadat. Pokud zaškrtnete toto políčko, Webex WFO zašifruje metadata při uložení. Zaškrtávací políčko Šifrované je povoleno pouze v případě, že není zaškrtnuto políčko Exportovatelné. **Poznámka:** Nelze hledat šifrovaná metadata.
Zaškrtávací políčko Exportovatelné	Pokud je tato možnost vybrána, můžete metadata exportovat pomocí Webex WFO nebo API. Toto políčko je ve výchozím nastavení zaškrtnuto.
Jen pro čtení	Pokud je tato možnost vybrána, metadata jsou pouze pro čtení. Nelze přidávat ani upravovat Metadata kontaktu prostřednictvím Webex WFO. **Poznámka:** Pokud metadata ACD data, je toto políčko zaškrtnuto ve výchozím nastavení a je zakázáno.

3. Klikněte na **Uložit**.

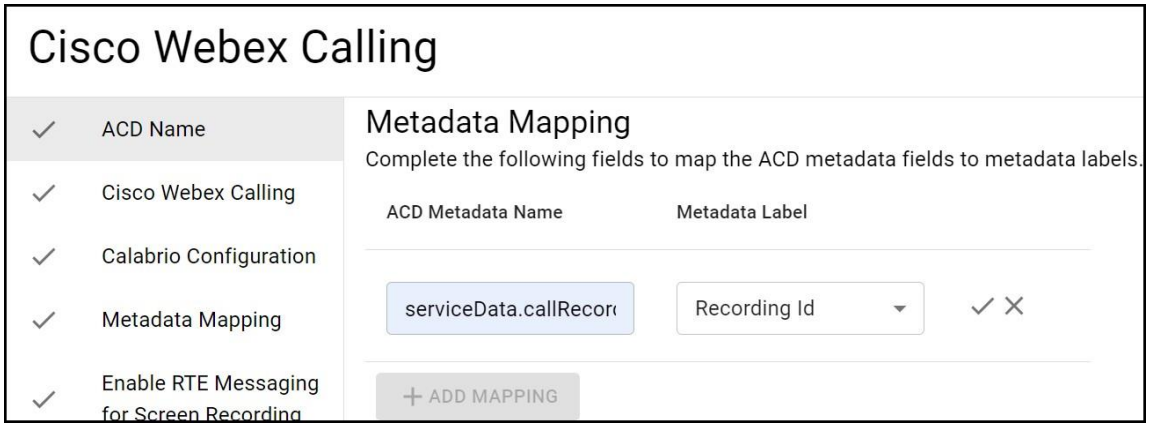
Mapování hodnot metadat na popisky metadat

Pomocí tohoto postupu můžete vzájemně mapovat metadata z Webex Calling a Webex popisků metadat WFO.

1. Přejděte do části **Webex WFO >Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **ACD Konfigurace**.
2. Ve skupinovém rámečku **Vybrat ACD** klepněte na tlačítko **Přidat**.
3. Vyberte Webex Calling z rozevíracího seznamu Vyberte ACD **a klikněte na tlačítko** OK **.** Svátek Webex Calling

   Otevře se stránka.
4. **V části Mapování** metadat klikněte na tlačítko **Přidat mapování**.
5. Do textového pole pod polož ACD kou **Název metadat** zadejte hodnotu metadat. V tomto poli se rozlišují malá a velká písmena a zadání musí přesně odpovídat typu řetězce.
6. Klikněte na rozevírací seznam ve **sloupci Popisek** metadat a vyberte popisek metadat ze seznamu možností. Seznam možností odpovídá tabulce popisků metadat na stránce Správce metadat.

   PŘÍKLAD: Na níže uvedeném obrázku je serviceData.callRecordingId mapován na popisek metadat.

7. Kliknutím na ikonu zaškrtnutí uložte mapování metadat.
8. (Volitelné) Kliknutím na tlačítko **Přidat mapování** přidejte další mapování metadat a opakujte podle potřeby.
9. Klikněte na **Uložit**.

Zobrazení vlastních metadat přidružených k nahrávkám

1. Klikněte na **kartu Interakce** v horním navigačním panelu.
2. Klikněte na **ikonu Možnosti** seznamu v pravém horním rohu.

3. V rozevíracím seznamu klikněte na možnost **Zobrazit nebo skrýt sloupce**. Otevře se okno Zobrazit/skrýt sloupce.
4. **Vyhledejte část Vlastní metadata** v části **Skryté sloupce**.
5. Vyberte vlastní hodnoty metadat, které chcete zobrazit na **stránce Interakce** . Vybraná metadata se zobrazí v **tabulce Zobrazené sloupce** .
6. Klikněte na **Použít**.

Související témata

- Správa polí metadat
- Zkoumání dat přidružených ke kontaktu
- Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu

Podrobnosti o integraci

Tato kapitola obsahuje další informace týkající se synchronizace, komplexních událostí hovorů, mapování dat a další.

Komplexní události hovorů

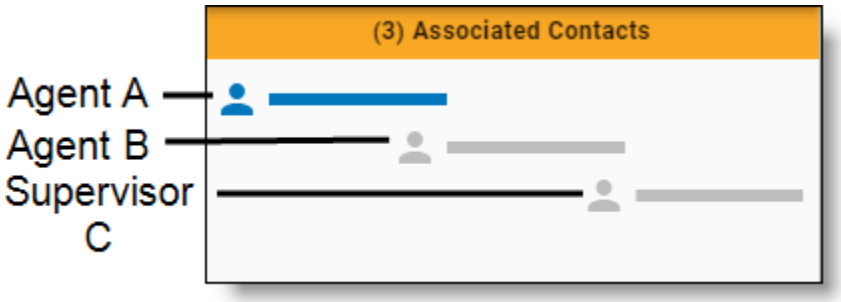
Toto téma popisuje Webex jak WFO zpracovává složité scénáře volání. Složité scénáře hovorů jsou různé akce, které mohou během hovoru proběhnout. Zahrnují přepojení, konference, blokování a zaparkované hovory. V Cisco Webex Calling se segment hovoru vytvoří, když dojde ke změně účastníka, například když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

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

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

PŘÍKLAD

Agent A převede zákazníka na agenta B a agent B předá zákazníka na supervizora C. Webex WFO vytvoří tři samostatné kontakty a přidělí jim stejné přidružené ID kontaktu.



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 uživateli, který tento segment přepojeného hovoru zpracoval.
- Konference – Webex WFO rozdělí původní hovor na dva kontakty. První kontakt ve Webex WFO je spojen s uživatelem, který přijal hovor zákazníka. Druhý kontakt je spojen s uživatelem, který byl do hovoru přiveden. Záznam kontaktu prvního uživatele pokrývá celou dobu, po kterou je uživatel zapojen do hovoru. Záznam druhého kontaktu pokrývá pouze dobu, po kterou se k hovoru připojil druhý uživatel.
- Studený (slepý) - Webex WFO používá "studený (slepý)" k popisu přenosových i konferenčních scénářů. Tento deskriptor zahrnuje směrování existujícího hovoru přímo na dalšího uživatele bez jakékoli komunikace mezi těmito dvěma uživateli před uskutečněním přepojení nebo konference.
- Teplý – Webex WFO používá slovo "teplý" k popisu přenosových i konferenčních scénářů. Tento deskriptor znamená, že první uživatel hovoří s druhým uživatelem, aby poskytl relevantní kontext a základní informace předtím, než se přenos 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 uživatelem, který přijal hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojen s uživatelem, který byl přiveden do hovoru na konzultaci. Záznam pro první kontakt pokrývá celou délku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrývá pouze dobu, po kterou uživatelé konzultovali.

V následující tabulce jsou uvedeny různé typy událostí volání a informace o tom Webex zda je funkce WFO podporuje.

Typ	Podporováno	Popis
Hovor přijat/ukončen	Ano	Uživatel přijme hovor zákazníka a hovor skončí bez Probíhají události hovorů, jako jsou zadržení nebo převody.
Hovor přijat/ukončen - interní	Ano	Uživatel přijme volání od jiného uživatele ve stejné organizaci.

Typ	Podporováno	Popis
Přidržet/Pokračovat	Ano	Zákazník je pozastaven. Přidržet hudbu se přehraje na kartě Zákazníkova část hovoru. **POZNÁMKA:** Energetické události řeči, včetně značek přidržení, nejsou pro tuto integraci podporovány.
Pozastavení a obnovení (manuální)	Ano	Hovor je pozastaven. Pozastavení a obnovení dodržuje PCI normy pro dodržování předpisů. Na rozdíl od přidržení/pokračování, žádná přidržená hudba není přehrávaná na noze hovoru zákazníka; Je slyšet jen ticho. Uživatel musí ručně aktivovat pozastavení a obnovení v rámci svého Cisco Webex Calling systému a Webex WFO rozpozná Ruční spoušť.
Studený (slepý) přenos Teplý transfer	Ano	Hovor je přepojován od jednoho uživatele k druhému.
Studená konference Vřelá konference	Ano	Interakce hovoru se dvěma nebo více uživateli.
Park*	Ano	Hovor je přidržen (zaparkován) a hovor může být přijat (načteno) stejným uživatelem nebo jiným uživatelem.
Fronta hovorů	Ano	Volající čekají, až na ně přijde řada, až budou všichni k dispozici Zástupci jsou zaneprázdněni.

* Lov a hotelování jsou také podporované scénáře.

O synchronizaci

Tato část vysvětluje, jak se uživatelská data a kontaktní data ze služby Webex Calling synchronizují se službou Webex WFO.

DŮLEŽITÉ : Pokud uživatel Webex Calling nemá žádné nahrávky a nemá nakonfigurovaná správná nastavení (viz Nastavení Webex Calling), uživatel není synchronizován do Webex WFO.

Pokud je pro správně nakonfigurovaný uživatelský účet zjištěn záznam Webex Calling, funkce Webex WFO jej rozpozná, synchronizuje Webex s funkcí WFO a vytvoří pro tohoto uživatele Webex profil uživatele služby WFO.

- Uživatelé, nahrávky a nahrávací data jsou synchronizovány v třicetiminutových intervalech.
- Hodnota ID uživatele v Webex Calling se mapuje na hodnotu ACD ID agenta Webex WFO.
- Uživatelé, které vytvoříte v Webex WFO, jsou udržováni pouze v Webex WFO a nejsou synchronizováni zpět do Webex Calling. Synchronizace datových toků výhradně z Webex Calling do Webex WFO.
- Hierarchické vztahy ve Webex Calling mezi agenty a supervizory nejsou ve Webex WFO zachovány.
- Webex WFO importuje záznamy z Webex Calling a importy vyžadují čas zpracování, než jsou k dispozici ve Webex WFO.

Níže uvedené tabulky podrobně popisují, kdy integrace zjistí změnu Webex Calling, jaká je výsledná změna ve Webex WFO.

Synchronizace uživatelů

Pokud jsou k dispozici nová nebo změněná uživatelská data Webex Calling, synchronizační služba je detekuje v třicetiminutových intervalech a provede několik změn ve Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

POZNÁMKA Webex Calling uživatelé musí mít nastavení Webex Control Hub podrobně popsaná v postupu "Konfigurace uživatelů, jejichž hovory chcete nahrávat" v tématu Nastavení Webex Calling k synchronizaci.

Akce v Webex Calling	Výsledná změna Webex WFO
Přidá se nový uživatel, který má záznam. Služba synchronizace identifikuje následující tři pole. ▪ Křestní jméno ▪ Příjmení ▪ ID uživatele	Je přidán nový uživatel. Konkrétně synchronizační služba aktualizuje následující data pro nový profil Webex WFO uživatele. ▪ Křestní jméno ▪ Příjmení ▪ ID ACD agenta
Změní se jméno nebo příjmení uživatele.	Změní se jméno nebo příjmení uživatele.
Uživatel je odstraněn.	Uživatel je deaktivován. V Webex stále existuje záznam o deaktivovaném uživateli WFO.

Akce v Webex Calling	Výsledná změna Webex WFO
Uživateli je přiřazena role agenta, supervizora nebo správce.	Uživateli je přiřazena výchozí role agenta bez ohledu na jeho roli v Webex Calling. Informace o tom, jak změnit roli uživatele, najdete v tématu Vytvoření a úprava uživatelů .

Týmy

V Webex Calling koncept týmu (kolekce agentů) neexistuje. Proto když jsou Webex Calling uživatelé synchronizováni, jsou přiřazeni k výchozímu týmu v Webex WFO. Další informace o nastavení a přizpůsobení týmů najdete v tématech Vytvoření a úprava uživatelů , kde se dozvíte, jak přesunout uživatele z výchozího týmu a Správa týmů .

Uživatel může patřit pouze do jednoho týmu Webex WFO.

Synchronizace dat kontaktů

Pokud je v Webex Calling detekován kontakt, Webex WFO provede výsledné akce.

POZNÁMKA: V případě výpadků nebo selhání má Webex WFO proces obnovení, který zabraňuje ztrátě dat.

Akce v Webex Calling	Výsledná akce ve Webex WFO
Kontakt (například telefonní hovor) je dokončen.	Synchronizuje nahrávání. ▪ Pokud uživatel zpracovávající kontakt ve Webex WFO neexistuje, vytvoří Webex WFO uživatelský profil uživatele a kontakt, který obsahuje záznam a jeho data na stránce Interakce. ▪ Pokud uživatel zpracovávající kontakt ve Webex WFO, pak Webex WFO vytvoří kontakt s tímto záznamem a jeho daty na stránce Interakce. Další informace o stránce Interakce najdete v tématu Přehrání kontaktů .

Omezení

- Každé nové volání generuje ID relace, což způsobí vytvoření více ID relací a bude mít za následek více interakcí volání, které zaplní rozhraní Webex WFO. V některých případech není Webex WFO schopen předvést všechny interakce v jednom nahrávacím rozhraní.
- Webex WFO přijímá pouze mono hovory od Webex Calling. Proto nejsou podporovány funkce, jako je úplná podpora událostí energie řeči, přepisy a další analytické funkce. Zvukové streamy se v přehrávači médií zobrazují červeně.
- Kontaktní údaje, včetně nahrávek a záznamů obrazovky, jsou k dispozici pro přenesené úseky hovoru, pokud je přepojení interní. Kontaktní údaje nejsou k dispozici pro přepojené úseky hovoru, pokud se jedná o přepojení do externí organizace.
- Události energie řeči nejsou podporovány, s výjimkou událostí pozastavení. Události pozastavení řeči se zobrazí v přehrávači médií specifickém pro níže popsaný scénář.
    - V přehrávači médií jsou podporovány značky událostí pozastavení. Ve scénářích pozastavení a obnovení se značky událostí pozastavení zobrazují pouze v přehrávači médií osoby, která událost pozastavení během hovoru ručně spustila. Značky událostí pozastavení se v přehrávači médií nezobrazují ostatním účastníkům hovoru, kteří událost pozastavení nespustili ručně.