Integrationsvejledning til Webex WFO og Webex Contact Center

Til installationer med ny WFM

Først udgivet: 20. juli 2021
Senest opdateret: 25. juli 2025

Hovedkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE. SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER OG FOREFINDES" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærmbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og identiske softwarekopier af dette dokument betragtes som ikke-kontrollerede. Se den aktuelle onlineversion for den seneste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensbasis. Adresser og telefonnumre er angivet på webstedet Cisco på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller dets associerede selskaber i USA og andre lande. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemærker, skal du gå til denne URL: www.cisco.com/go/trademarks. Nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indhold

Indhold 3

Modtagere 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversigt 6

Indførelsen 8

Kvalitetsstyring (QM) 8

Workforce Management (ny WFM) 11

Analyser 12

Indsigt 12

Webex WFO og Cisco Webex Contact Center Arkitektur 13

Konfigurationsprocedurer 15

Konfigurer Cisco Webex Contact Center 15

Forudsætninger 16

Konfigurationsprocedurer 16

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Forudsætninger 24

Konfigurationsprocedurer 24

Opret forbindelse WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Synkroniser metadata til Webex WFO 32

Integrationsdetaljer for Cisco Webex Contact Center 42

Om understøttelse af Webex WFO digitale kanaler 42

Chat-support 44

SMS Support 45

E-mail-support 48

Komplekse opkaldshændelser 48

Skærmoptagelse 52

Appendiks 55

Kernekonfigurationsdata til 1.0 55

Brugere 55

Teams 56

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Trin 1: Indsaml oplysninger fra din Webex Contact Center-udbyder 57

Trin 2: Konfigurer Webex Contact Center som en ACD i Webex WFO 58

Trin 3: Konfigurer dataserveren 61

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center ved hjælp af CMSv2 API'er 61

QM Data for 1,0 64

Lydoptagelse 64

Metadata for kontakter 67

Modtagere

- Integrationens understøttede og ikke-understøttede funktioner
- Oversigt over arkitektur på højt niveau
- Konfigurationsprocedurer
- Specifikke integrationsoplysninger

Denne integrationsvejledning er primært designet til kunder såvel som officielle Cisco-partnere, der typisk installerer og konfigurerer Webex WFO for kunder. Derudover kan Cisco implementeringsingeniører, supportingeniører, salgsingeniører, udvikling og marketing finde nyttige oplysninger i denne vejledning.

Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversigt

Der findes to versioner af integrationen mellem Webex WFO og Cisco Webex Contact Center (CWCC). Disse versioner er CWCC version 1.0 og CWCC version 2.0. Disse versioner er kompatible med forskellige sæt API'er, der kaldes 1.0 (ældre) API'er, CMSv2 API'er (overgangs-API'er, der bruges til at overføre CWCC 1.0-implementeringer til CWCC 2.0) og 2.0 (programmatiske API'er).

Se Konfigurationsprocedurer for at få flere oplysninger om, hvilken procedure du skal følge, baseret på hvilke API'er din installation bruger.

VIGTIGT CWCC 1.0 vises i Webex WFO-produktet som Cisco Customer Journey Platform.

Tilgængelighed af version og funktioner

Version og funktion	CWCC 1,0 med ældre CMSv1 Api'er	CWCC 1.0 til 2.0 med CMSv2-API'er	CWCC 2,0 med eftermæle CMSv1 API'er	CWCC 2,0 med Programmatisk Api'er
Stereooptagelse	I/A	Tilgængelig	Tilgængelig	Tilgængelig
Pause og genoptag lyd (kun manuel)**	Tilgængelig	Tilgængelig	Tilgængelig	Tilgængelig
Pause og genoptag skærmoptagelse (kun manuel)**	Tilgængelig	Tilgængelig	I/A	Tilgængelig

BEMÆRK: For pauser (hold-begivenheder) Webex WFO indsætter stilhed for lydoptagelser og indsætter en tom skærm til skærmoptagelser.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) har to muligheder for pause og genoptag. En mulighed er manuel pause og genoptag, som bruger Cisco Agent Desktop. Den anden mulighed er til automatisk pause og genoptag, hvilket kræver Cisco API'er. For den API-baserede indstilling skal API-kommandoerne sendes til Cisco Smart

Desktop-software, så den kan redigere lyd. Redigeret lyd fra pause- og genoptagelsesdata synkroniseres fra CWCC til Webex WFO. Når Webex WFO indtager den redigerede lyd, hvis skærmoptagelse er involveret, redigerer Webex WFO automatisk skærmen baseret på den redigerede lyd, før kontakten præsenteres i Webex WFO. Både manuelle og automatiske pause- og genoptagsmuligheder kræver, at brugeren har Cisco Agent Desktop-software installeret. Indstillingerne Webex WFO manuel og automatisk pause og genoptag gælder ikke for CWCC-integrationen. Webex WFO automatisk pause og genoptag er ikke tilgængelig, fordi RTP-signalet, som er påkrævet for Webex WFO-initierede automatiserede hændelser, ikke går gennem Webex WFO.

VIGTIGT : Pause og genoptag skal være aktiveret af Cisco. Kontakt din Cisco Account Manager for at anmode om adgang.

Indledning

Webex WFO er en Unified Workforce Optimization (WFO) softwarepakke, der integreres med Cisco Webex Contact Center for at levere opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring, arbejdsstyrkestyring, VoC-analyse (voice-of-the-customer) og datastyring. Detaljerne omkring de understøttede integrationer er angivet nedenfor.

> BEMÆRK: Understøttede funktioner er tilgængelige i både Webex Contact Center version 1.0 og Webex Contact Center version 2.0, medmindre andet er angivet.

Kvalitetsstyring (QM)

Tilgængelige funktioner

Funktion	Understøttet	Understøttes ikke i øjeblikket
Webex WFO optager lyd		X
Webex WFO importerer lyd Optagelse fra Cisco Webex Contact Center	X Version 1.0: Der er mindst to timers forsinkelse før import. Version 2.0: Import af kontakter sker, når optagelsen gøres tilgængelig for Webex WFO fra Webex Contact Center.	
Webex WFO skærmoptagelse	X	
Webex WFO lagerplads kræves til lagring af lyd i skyen	X	
Cloud-to-cloud-integration til dataoverførsel	X Dataoverførsel via API'er er indbygget i integrationen	
Webex WFO indtager lydoptagelse, pause og genoptager	Se Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversigt for oplysninger om den aktuelle tilgængelighed af lydoptagelse, pause og	

Funktio	**Understøt**	**Nu til dags Ikke**
(manuel og automatisk)		
Webex WFO indtager skærmoptagelse, pause og genoptag (manuel og automatisk) Stereooptagelse	Genoptag, pause- og genoptag skærmoptagelse og stereooptagelse.	
Tilpassede metadata	X Kun 2.0	
Optagelser krypteret	X	
Begivenheder med taleenergi	X*** Stilhed og tal kun om begivenheder	Sæt begivenheder på hold og sæt dem på pause Understøttes ikke
Live-stemmeovervågning	X Tilgængelig via Webex Contact Center opkaldsovervågning	
Live-skærmovervågning	X Via Webex WFO Smart Desktop-klient	
Synkronisering understøttes	X	
Import af kontaktmetadata	X	
CRM-integration	X*	
Kontrolelementer til weboptagelse og optagelseskontrolelementer for agent API		X**
Understøtter multikanalintegration	X	
Stemmekanaler	X	

Funktio	Understøt	Nu til dags Ikke
Digital kanal - Chat	X Se om understøttelse af Webex WFO digitale kanaler	
Digital kanal - SMS	X Se om understøttelse af Webex WFO digitale kanaler	
Digital kanal - E-mail	X Se om understøttelse af Webex WFO digitale kanaler	

**Åben produktintegrationsgennemgang.*

*** Start/stop API-kontroller er kun tilgængelige til skærmoptagelse. Yderligere Cisco teknisk support kan være påkrævet for at implementere enhver API-drevet skærmoptagelse.*

Du kan konfigurere den mængde tid, der skal gå med tal igennem eller stilhed for at blive registreret som hændelser. Se "Tal igennem-hændelser" og "Stilhedshændelser" i Konfigurer QM globale indstillinger.

> BEMÆRK: Mærkning af opkald med Webex WFO tilpassede metadata i optagelsesscenarier med klumper understøttes ikke.

> BEMÆRK: Skærmoptagelser optages i bidder på 10 minutter, så længe agenten er logget på. Skærmoptagelser, der matcher tidspunkterne for lyd modtaget fra CWCC, samles af Desktop klient fra disse bidder og uploadet.

Edge-komponenter

Komponent	Krævet	Ikke påkrævet
Dataserver til synkronisering, registrering, hændelser i realtid og medier import		X
Smart Desktop til skærmoptagelse, live skærmovervågning,	X	

Komponent	Krævet	Ikke påkrævet
og desktop analytics-funktioner		
Smart Desktop på Windows OS	(tilgængelig)	
Smart Desktop på MAC OS		(ikke tilgængelig)

Workforce Management (ny WFM)

WFM synkroniserer data til konfigurationsformål og historisk datatilknytning. Webex WFO WFM synkroniserer historiske data og realtidsdata til brug med planlægning og prognoser for arbejdsstyrken.

Tilgængelige funktioner

Funktion	Understøttet	Understøttes ikke i øjeblikket
Datafeed for overholdelse i realtid	X	
Datafeed for overholdelse i realtid (omni-kanal)		X
Historisk datafeed - køstatistik	X	
Historisk datafeed - agentstatistik	X	
Historisk datafeed - agentkøstatistik	X	
Prognoser (stemme)	X	
Prognoser (chat)	X	
Prognoser (e-mail)	X	

Analyser

Tilgængelige funktioner

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Speech Analytics (tale til tekst)	X**	
Desktop Analytics	X* Ikke synkroniseret med optagelser	
Tekstanalyse	X Hændelser på hold (pauser) afspejles som blankt mellemrum uden transskription.	
Dashboards med detaljeret visning	X	
Forudsigende evalueringsresultat	X	
Prædiktiv NPS	X	
Synspunktsanalyse	X	
Smart benchmarking for agenter	X	
Avanceret talesøgning	X	

**Desktop Analytics-data er tilgængelige i Analytics-dashboards og Data Explorer. Men på grund af den måde, skrivebordsdata behandles på, er de ikke tilgængelige i medieafspillerens skrivebordspanel.*

*** I CWCC version 1.0 er stereooptagelse i øjeblikket ikke tilgængelig; Derfor er transskriptioner ikke opdelt efter højttaler.*

Indsigt

Insights er en AI-drevet BI-løsning, der er en central del af Webex WFO-pakken. Insights leverer blandet, ikke-siloopdelt rapportering, der giver dig mulighed for problemfrit at kombinere al din workforce engagement management

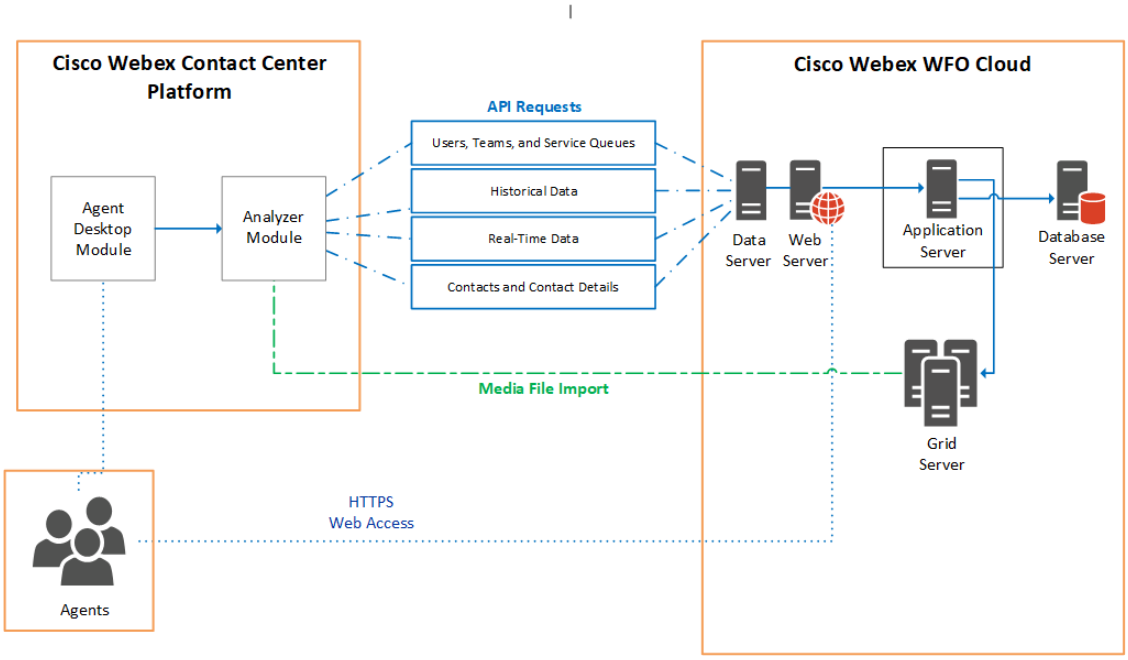
Og data om kundeinteraktion på tværs af Webex WFO. Indsigt giver dig mulighed for at visualisere dine Webex WFO data gennem handlingsrettede rapporter og dashboards. Du skal have en Insights-licens for at få adgang til de angivne funktioner. Se Sådan fungererlicenser og Administrer roller og tilladelserfor at få flere oplysninger.

Tilgængelige funktioner

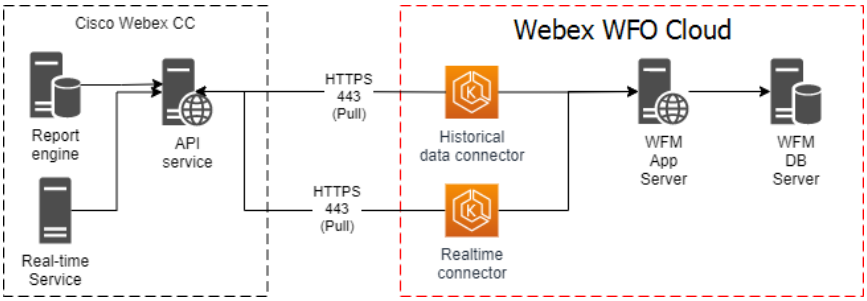
Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Færdigbyggede dashboards	X	
Analyse drevet af maskinel indlæring	X	
Brugerdefinerede temaer	X	
Autograf (automatiseret datavisualisering)	X	
Visuelle indstillinger (brugerdefinerede data visualisering)	X	
Dashboarddeling	X	

Webex WFO og Cisco Webex Contact Center Arkitektur

Arkitekturdiagrammet nedenfor viser forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center og Webex WFO-suiten. Bemærk, at diagrammet indeholder klassisk WFM.



Arkitekturdiagrammet nedenfor viser kun forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center og Webex WFO WFM.



Konfigurationsprocedurer

I dette afsnit forklares det, hvordan du konfigurerer Cisco Webex Contact Center-integrationen med Webex WFO, herunder Webex WFO WFM. De konfigurationsprocedurer, du skal følge, varierer, afhængigt af hvilke Webex WFO-produkter din organisation har købt, og hvilke Cisco-API'er der bruges.

- Konfigurer Cisco Webex Contact Center
- Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0
- Opret forbindelse WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0
- Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Konfigurationsoversigt

CWCC 2.0-integrationen bruger 2.0 (programmatiske) API'er. En dataserver er ikke påkrævet.

2.0 (programmatiske) API'er

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM og WFM
- Hvis din installation omfatter WFM skal du følge Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0 procedure og Forbind WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0 procedure

Konfigurer Cisco Webex Contact Center

Du skal udføre de procedurer, der er angivet i dette emne, i din Webex Control Hub, før du konfigurerer CWCC 2.0-forbindelsen i Webex WFO.

VIGTIGT : Indstil brugernavnet og adgangskoden til din Webex admin-konto til aldrig at udløbe. Cisco tilbagekalder adgangstokens, når brugerlegitimationsoplysninger udløber. Derfor, hvis din Cisco konto
Legitimationsoplysninger til brugernavn og adgangskode udløber, så skal ACD i Webex WFO godkendes igen. Gengodkendelse kræver Cisco teknisk supportengagement. Giv Cisco teknisk support følgende oplysninger.
- Webex Contact Center admin legitimationsoplysninger (brugernavn og adgangskode)
- Webex WFO Lejer-id
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO lejeradministratorlegitimationsoplysninger (brugernavn og adgangskode)
- Webex WFO domæne-URL (f.eks. "us3"-delen i www.us3.calabriocloud.com)

Forudsætninger

- Brugernavnet er i FQDN-format.
- Brugeren har adgang til Webex CC 2.0 API og Webex CC 2.0 Media API.
- Brugernavnet må ikke være en personlig e-mailadresse.
- Brugernavnet skal være en mailadresse, der er oprettet ved hjælp af Active Directory synkroniser med Cisco eller oprettet manuelt i Cisco-administrationsportalen.

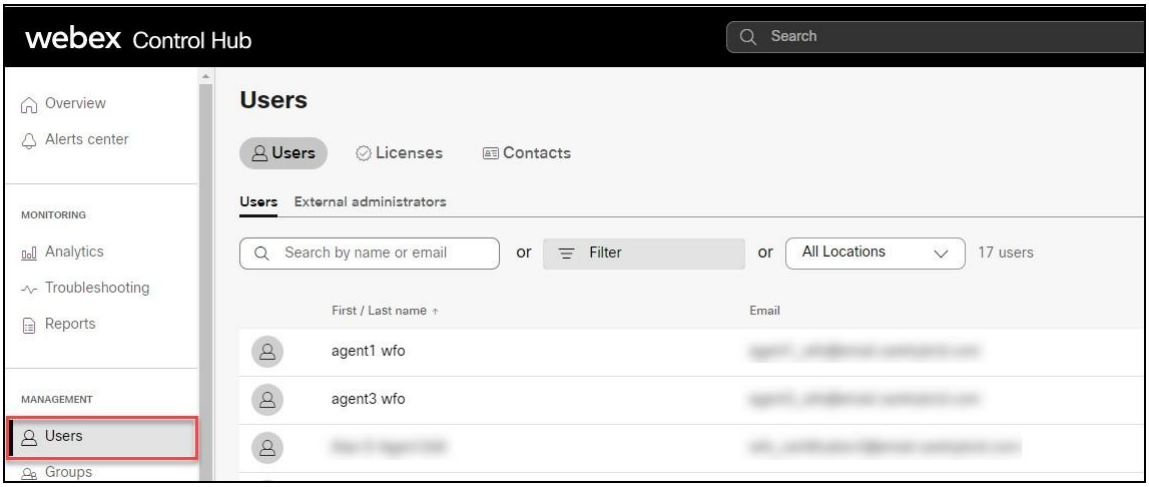
> BEMÆRK Hvis Active Directory-synkronisering aktiveres senere, og e-mailadressen ikke findes i Active Directory, slettes opsætningen i Cisco. Der vil være duplikerede hold og Brugere forårsaget af synkroniseringsproblemer med en ny e-mail-adresse.

Konfigurationsprocedurer

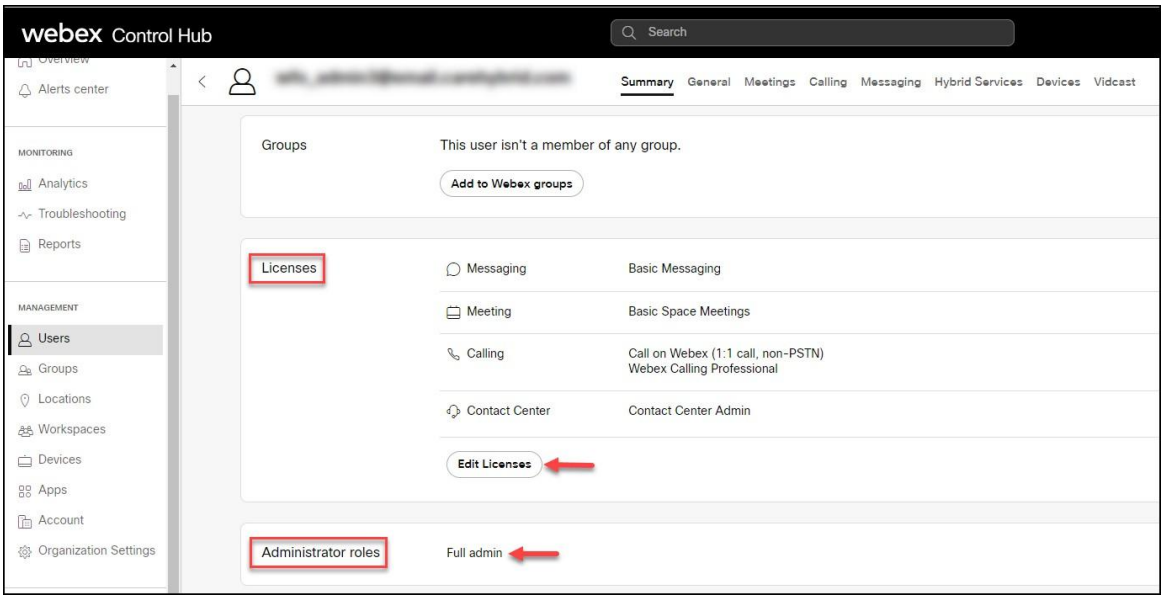
Tildel roller og tilladelser

Den brugerkonto, der bruges i denne procedure, bruges senere til at fuldføre den oauth-proces, der er nødvendig for at integrere med Webex WFO.

1. **Få adgang til Webex Control Hub** for administratorer ved at gå til admin.webex.com og indtaste dine legitimationsoplysninger.
2. Klik på **Brugere** under **Administration** på venstre navigationslinje.



3. Vælg den ønskede bruger i **tabellen på siden Brugere** .
4. Sørg for, at brugeren som minimum har de licenser og den rolle, der er angivet i tabellen nedenfor.



- Hvis de korrekte licenser ikke er tildelt brugeren, skal du klikke på **Rediger licenser** i licenserne Og derefter klikke på **Rediger licenser** igen på siden Licensoversigt.
- Rediger licenserne efter behov, og klik derefter på **Gem**.
- Hvis de rette roller ikke er tildelt, skal du vælge den aktuelt tildelte rolle i **Afsnittet Administratorroller** på brugerens side.
- Rediger rollerne efter behov, og klik derefter på **Gem**.

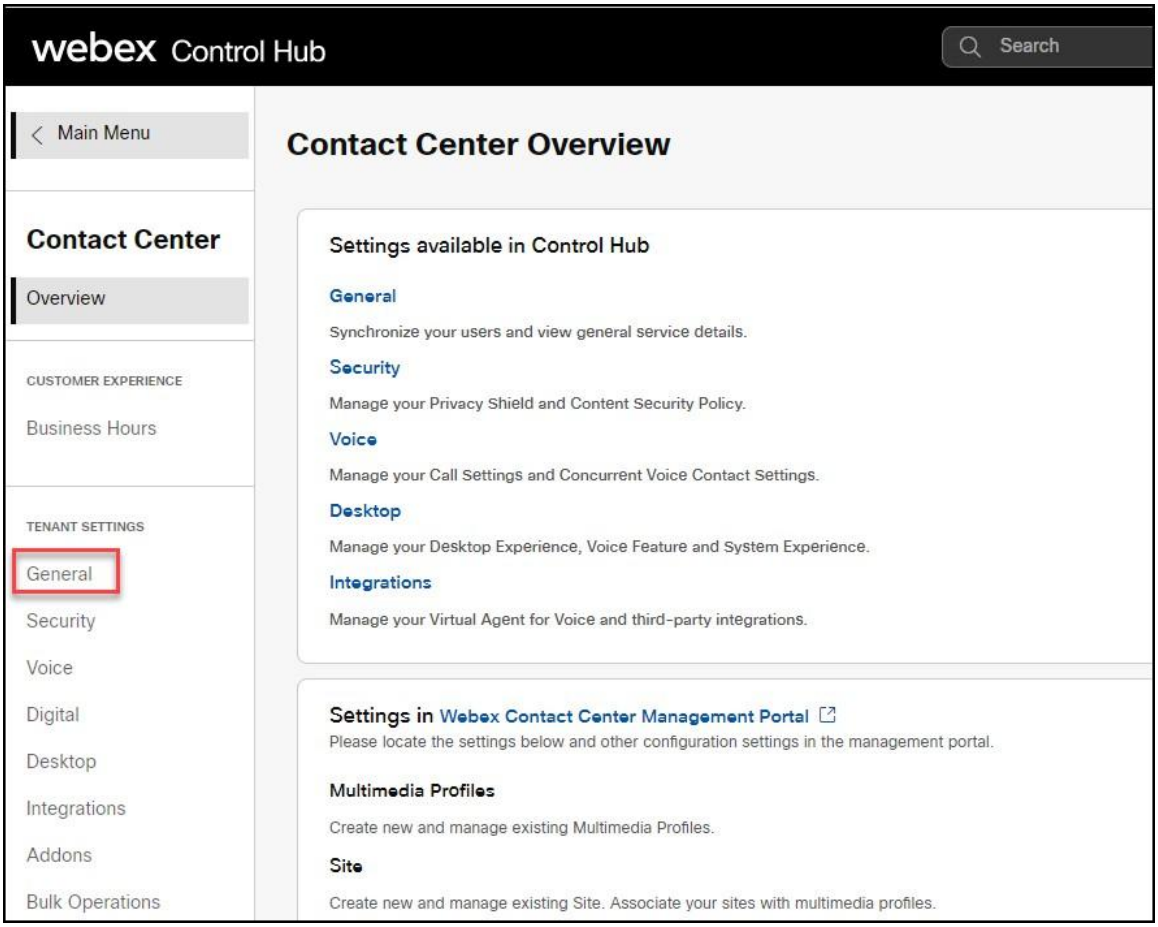
Licenser	
Messaging	Basismeddelelser
	Avancerede meddelelser
Møde	Grundlæggende
	rummøder Avancerede
	rummøder Webex Meetings Suite
Opkaldende	Opkald på Webex (1:1-opkald, ikke-PSTN)

Licenser	
Kontaktcenter	Kontaktcenteradministrator
	Licenseret agent > Premium
Rolle	
Services	Administrator af

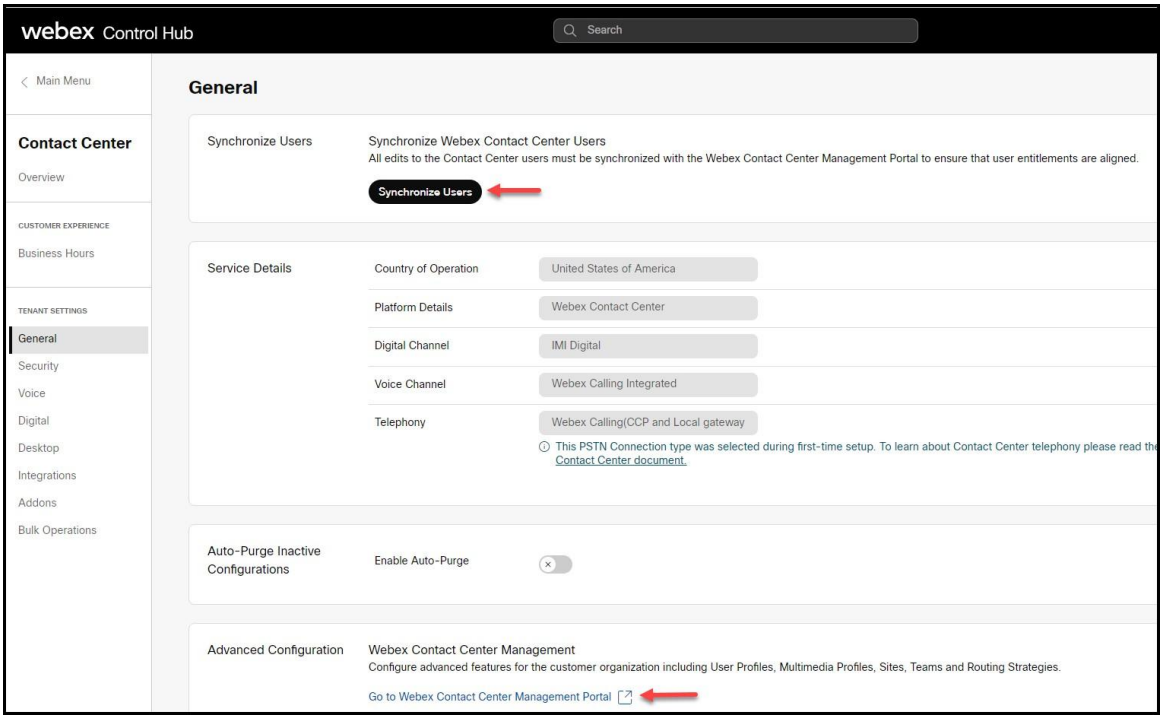
> BEMÆRK Hvis du oplever synkroniseringsproblemer, skal du vælge ikonet **Afkrydsningsfeltet Organisationsadministrator** ,

Konfigurer indstillinger for kontaktcenter

1. Gå til siden Kontaktcenter **i sektionen Tjenester** i venstre navigationslinje **.**
2. Klik på **Generelt** under **Lejerindstillinger** i venstre navigationsmenu i kontaktcenteret.



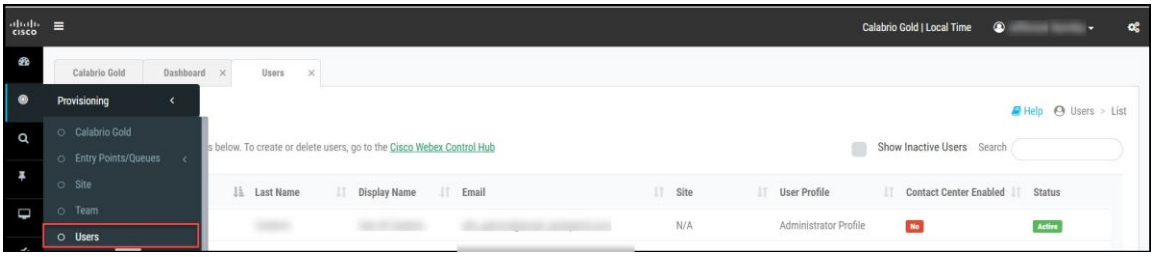
3. Klik på **Synkroniser brugere**.



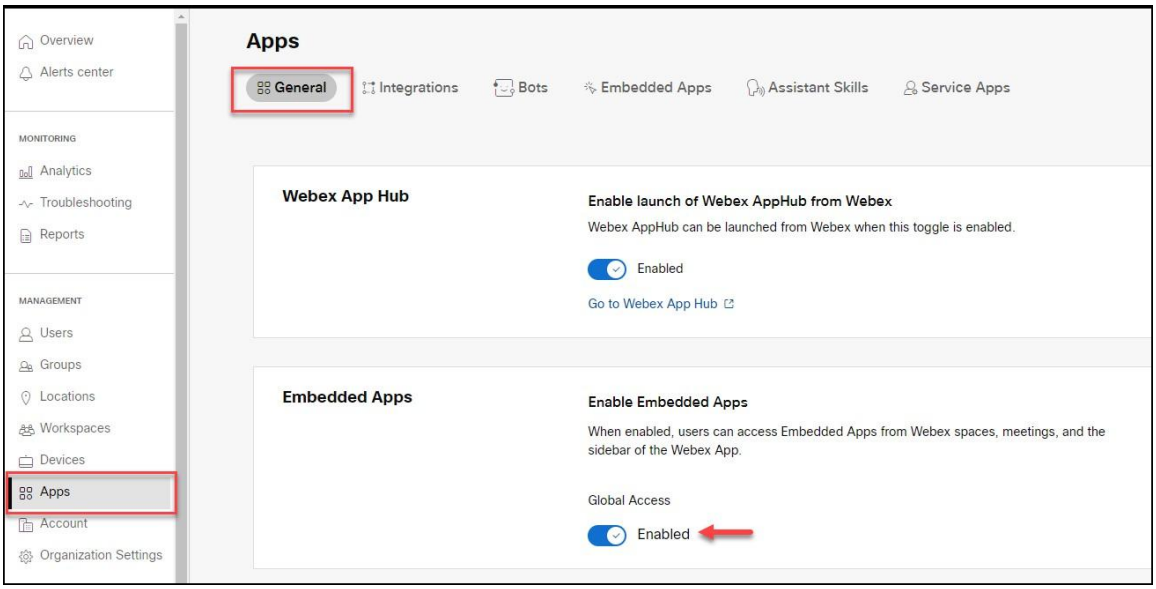
4. **Klik på linket Gå til Webex Contact Center Management Portal** . Management Portal åbnes i et separat vindue.

5. Fra administrationsportalen skal du sikre dig, at din API-konto synkroniseres ved at gå til **Klargøring** > **Brugere** på venstre navigationslinje.

SEDDEL Status for Aktiveret kontaktcenter er **Nej** for denne konto.

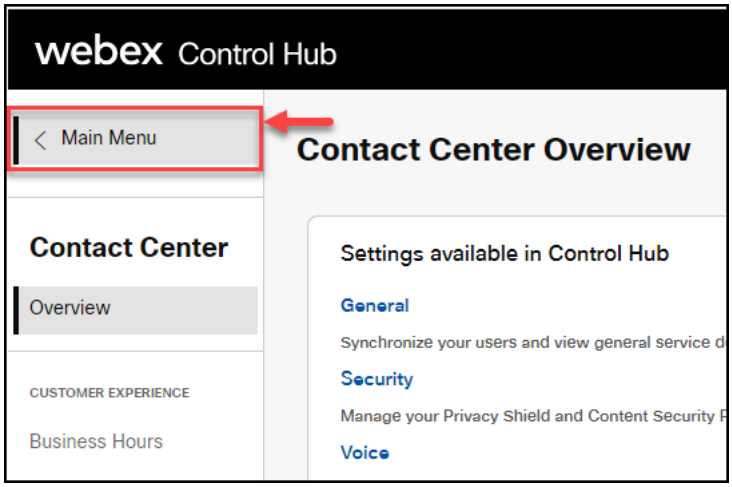


Konfigurer Apps-indstillinger



1. Klik på **Apps i** afsnittet Administration i venstre navigationslinje.

   BEMÆRK Hvis du er på nogen af **kontaktcentersiderne** , skal du klikke på **Hovedmenu** for at få adgang til **siden Apps** .

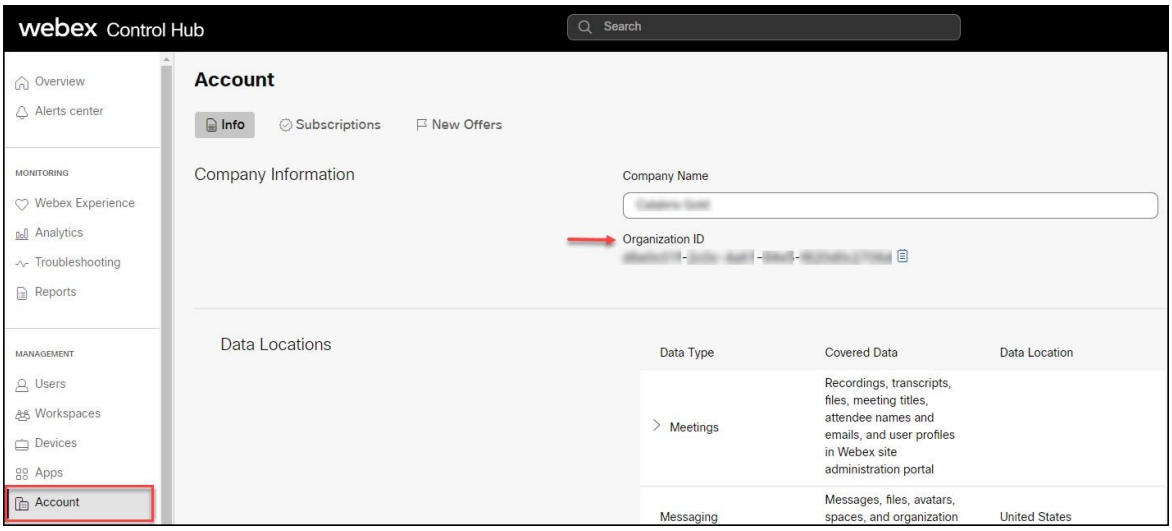


2. Fra siden **Generelt** Tab på **siden Apps** skal du slå til/fra-knappen **Global adgang aktiveret** .

Find dit organisations-id

1. Gå til **siden Konto** fra venstre navigationslinje.

2. Gem dit **organisations-id** på en let tilgængelig placering. Dit Cisco organisations-id er påkrævet, når du konfigurerer forbindelsen til CWCC 2.0 i Webex WFO. Dit organisations-id kaldes også lejer-id i Webex WFO.



Kort API endepunkter

Se https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability for at få den seneste endelige liste over API'er, der er tilgængelige i øjeblikket.

Område	Udviklerportal	API
US	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Storbritannien	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
Japan	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Valider konfigurationen

1. Forsøg at logge ind på https://developer.webex-cx.com/ ved hjælp af et privat browservindue, f.eks. Incognito for Chrome eller InPrivate for Edge-browsere.

2. Hvis dit loginforsøg mislykkes, skal du åbne en supportanmodning med Cisco eller din organisations certificerede partner.

3. Forsøg at logge ind på https://web.webex.com/ ved hjælp af et privat browservindue, f.eks. Incognito for Chrome eller InPrivate for Edge-browsere.

4. Hvis dit loginforsøg mislykkes, skal du åbne en supportanmodning med Cisco eller din organisations certificerede partner.

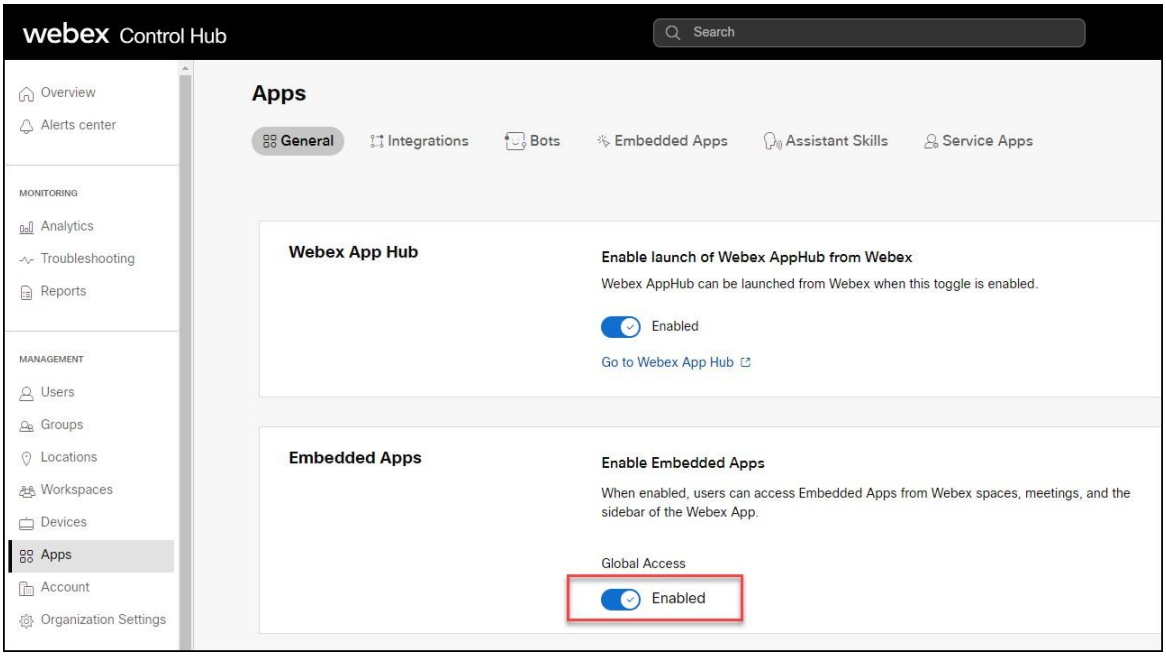
Aktivér integrationen med Pro Pack

VIGTIGT : Udfør kun denne procedure, hvis du har Pro Pack.

1. Log ind på Webex Control Hub på https://admin.webex.com/.

2. Klik på **Apps** under **Administration** på venstre navigationslinje.

3. Under **Integrerede apps** skal du skifte **Global adgang** til **Aktiveret**.



4. Klik på **Integrationer**.

5. Tillad adgang til Webex WFO-integrationen ved at klikke på integrationen på listen eller ved at søge efter integrationen efter dens app-id. Vinduet med egenskaber for integrationen åbnes.

   Calabrio App-ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. I **Oversigt skal du slå**Adgang for fremtidige brugere **til** .

7. Klik på **Alle brugere**.
8. Klik på **Save (Gem)**.

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0

I dette afsnit forklares det, hvordan forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center 2.0 og Webex WFO konfigureres. Organisations-id'et føjes til administratoradgangstokenet, når du logger på.

VIGTIGT : 1) Vær ekstra forsigtig, før du foretager ændringer på den konto, du bruger til at konfigurere din Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Hvis du skal skifte administrator:
Med jævne mellemrum, skal du følge proceduren Konfigurer automatisk gengodkendelse umiddelbart efter, at du har ændret administratoradgangskoden, for at sikre, at integrationens forbindelse ikke går i stykker.
2) Hvis du er en eksisterende kunde, der migrerer fra at bruge en konfigureret dataserver, skal du kontakte Cisco teknisk support for et teknisk serviceengagement.

Forudsætninger

Kopier følgende oplysninger fra din Webex Contact Center-udbyder, og gem dem på et let tilgængeligt sted. Følg procedurerne beskrevet i Konfigurer Cisco Webex Contact Center.

- Brugernavn - Dette er en bruger-e-mail-adresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i Cisco Webex Contact Center.
- Din Webex-administratorbruger skal have de nødvendige tilladelser og roller i Webex Control Hub til dit Webex Contact Center-system. Se proceduren "Tildel roller og tilladelser" i emnet Konfigurer Cisco Webex Contact Center for at få flere oplysninger.
- API URL - Den komplette basis-URL for Webex Contact Center API, inklusive protokollen.
- Lejer-id – Dette er dit Cisco Webex Contact Center-organisations-id.

Konfigurationsprocedurer

BEST PRACTICE# Cisco anbefaler, at du konfigurerer CWCC 2.0 i en privat browsersession, f.eks. i inkognitotilstand i en Google Chrome- eller Microsoft Edge-browser.

- Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0 – Følg denne procedure, hvis du er en eksisterende kunde, der skifter fra CWCC 1.0 til 2.0, og du har QM, Analytics eller Classic WFM.

- Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af 2.0 programmerings-API'er – Følg denne procedure, hvis din installation omfatter QM, Analytics, Classic WFM eller WFM og du ikke skifter fra CWCC 1.0 til 2.0.

  Hvis du har WFM, skal du udføre Connect WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0
  Efter fuldførelse af proceduren Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af 2.0 programmatiske API'er.

- Når du har konfigureret et ACD, skal du konfigurere automatisk gengodkendelse.

Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af 2.0 programmatiske API'er

1. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration**>**Systemkonfiguration**>**ACD Konfiguration**.
2. Under Vælg ACD skal du klikke på **Tilføj**.
3. Vælg **Cisco Webex Contact Center 2.0** på **rullelisten Vælg ACD** .
4. Konfigurer felterne på følgende måde.

Felt	Konfiguration
ACD-navn	Angiv et entydigt navn til ACD.
Brugernavn	Indtast dit CWCC brugernavn. Dette er en bruger-e-mail-adresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i CWCC.
API URL	Angiv den komplette basis-URL for Cisco Webex Contact Center API, herunder protokolidentifikatoren.
Lejer-id	Angiv organisations-id'et for CWCC lejerkontoen.
Calabrio ONE API brugernavn	Brugernavnet til din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekonto kaldes også din lejeradministratorkonto eller API brugerkonto. Dette er nødvendigt for at overføre data til den korrekte lejer. Denne konto skal oprettes af en systemadministrator, og kontoen findes i dit lejersystem. Denne lejeradministratorkonto skal også have de korrekte tilladelser til at overføre data. Kontakt Cisco Support for at få hjælp til at oprette denne lejer

Felt	Konfiguration
	administratorkonto. Se Oprette en API-brugerog Administrer roller og tilladelser for at få flere oplysninger.
Calabrio API Brugeradgangskode	Adgangskoden til din Webex WFO-tjenestekonto.
Aktiverede produkter - Quality Management	**Kvalitetsstyring** – Vælg, om din organisation har købt Quality Management. Marker afkrydsningsfeltet Stemme **,** hvis din organisation kun ønsker, at Webex WFO kun skal indtage talekontakter. Markér afkrydsningsfeltet **Digital (Chat, SMS, E-mail, Social),** hvis din organisation ønsker, at Webex WFO skal indtage chats og SMS-meddelelser samt mails.
Tilknytning af metadata	(Valgfrit) Giver dig mulighed for at knytte CWCC metadata til tilpassede metadata Etiketter i Webex WFO. Se Synkroniser metadata til Webex WFO for at få flere oplysninger. CWCC metadataværdier synkroniseres med CWCC kontakter i Webex WFO. CWCC-metadataværdierne knyttes til metadataetiketter, der er oprettet i Metadatastyring (findes på Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadatastyring). Når metadata er tilknyttet, kan de bruges til at føje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Metadatafelter findes i panelet Oplysninger på siden Medieafspiller (siden Interaktioner, > åbner en kontakt). Du kan få vist, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.
Synkroniseringsinterval (minutter)	Angiver, hvor ofte (i minutter) du vil synkronisere brugere, teams og servicekøer i Webex WFO med deres tilsvarende i Cisco Webex Contact Center.
Optagelsesforsinkelse (minutter)	Indstiller den tid, som WFM skal vente, før den Importerer ACD statistik efter et interval slutter.

Felt	Konfiguration
Aktivér datafangst	(Valgfrit) Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil genregistrere data fra hele den foregående dag.
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	(Valgfrit) Giver dig mulighed for at optage skærme for CWCC-agenter, der er konfigureret til skærmoptagelse i Webex WFO. For mere information, se Screen Recording.
Metadata Language Mapping	Dette afsnit vises, når du vælger **Digital i afsnittet** Produkter aktiveret . Her kan du angive de brugerdefinerede metadata, der tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt, f.eks. en mail eller en chatbesked. De tilgængelige metadataindstillinger kommer fra metadatatilknytningen afsnit. Webex WFO bruger en tekstkontakts sprog til at finde resultater, når du bruger filteret Tekstsøgning på siden Interaktioner. Webex WFO tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt ved hjælp af følgende oplysninger i denne rækkefølge: A. Et sprog, der allerede er tildelt kontakten, når den importeres til Webex WFO. B. Et sprog, der er tildelt til et brugerdefineret metadatafelt, som du konfigurerer her (afsnittet Tilknytning af metadatasprog). C. Det reservesprog, du konfigurerer i afsnittet Fallback-tekstsprog nedenfor. D. Standardsproget (engelsk).
Fallback tekstsprog	Dette afsnit vises, når du vælger **Digital** i produkterne **Aktiveret** sektion. Vælg det sprog, der skal tildeles tekstkontakter, hvis de ikke har et tilknyttet sprog, når de importeres til Webex WFO og ikke har en metadataværdi som defineret i afsnittet Tilknytning af **metadatasprog** ovenfor. Webex WFO bruger en tekstkontakts sprog til at finde resultater, når du

Felt	Konfiguration
	Brug filteret Tekstsøgning på siden Interaktioner. Webex WFO tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt ved hjælp af følgende oplysninger i denne rækkefølge: A. Et sprog, der allerede er tildelt kontakten, når den importeres til Webex WFO. B. Et sprog, der er tildelt til et brugerdefineret metadatafelt, som du konfigurerer i afsnittet Tilknytning af **metadatasprog** ovenfor. C. Det reservesprog, du konfigurerer her (afsnittet Fallback-tekstsprog). D. Standardsproget (engelsk).
URL-adresse til godkendelse	BEMÆRK: Dette afsnit vises kun, når du redigerer et eksisterende ACD. Den vises ikke, når du opretter en ny ACD. Hvis der opstår en tokenopdateringsfejl, afbrydes OAuth-processen. Hvis du konfigurerer denne indstilling, kan systemet genoprette OAuth-godkendelsen i tilfælde af en tokenopdateringsfejl i maksimalt tres dage. Der kan opstå en fejl i forbindelse med opdatering af token af flere årsager, f.eks. følgende. ▪ Ændring af e-mail-adressen på administratorkontoen. ▪ Deaktivering af kontoen i Active Directory. ▪ Ændring af adgangskoden i Active Directory. ▪ Skift fra Active Directory-synkronisering til enkeltlogon på din Cisco-konto. ▪ Ændring af domæner.
Brugersynkronisering	Gør det muligt at synkronisere brugerdata til Webex WFO fra Webex Contact Center.

Felt	Konfiguration
Import af medier	Aktivér import af medie- og optagelsesfiler til Webex WFO Fra Webex Contact Center.

5. Klik på **Gem**. Du omdirigeres til din Cisco Webex Contact Center login-side.
6. Indtast dit Cisco brugernavn og din adgangskode.
7. Når du har indtastet dit Cisco brugernavn og din adgangskode, ledes du tilbage til Webex WFO.

> BEMÆRK: Hvis du har nye WFM, skal du udføre proceduren Opret forbindelse WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0 , når du har fuldført denne.

Konfigurer automatisk genautorisation

1. Sørg for, at du er logget ud af Cisco Webex Contact Center.
2. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration**>**Systemkonfiguration**>**ACD Konfiguration**.
3. Under **Vælg ACD** skal du vælge din Webex Contact Center 2.0 ACD på **listen ACD** servere og klikke på **Rediger**. Siden Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD åbnes.
4. Gå til **sektionen Autorisations-URL,** og klik på kopieringsikonet for at kopiere URL'en.
5. Åbn en privat browser såsom inkognitotilstand i Google Chrome.
6. Indsæt URL'en i den private browser. Du dirigeres derefter til logonsiden Cisco Webex.
7. Indtast loginoplysningerne for den administratorkonto, der er linket til denne ACD, og log ind. Derefter åbnes loginsiden Webex WFO.
8. Kopier kodestrengen i adresselinjen. Den sektion, du skal kopiere, starter efter lighedstegnet og fortsætter til slutningen af URL-adressen.

> **EKSEMPEL**
>
>
>
>
> I eksemplet ovenfor er kodedelen i den røde konturboks, der starter med Z og slutter med 1. Bemærk, at en del af kodestrengen er sløret af sikkerhedsmæssige årsager.

9. Gå tilbage til siden ACD for din Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Indtast koden i det andet tekstfelt under **URL-adresse** til godkendelse.

11. Klik på **Godkend**.
12. Klik på **Save (Gem)**.

Tilslut WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0

Siden Integrationer giver dig mulighed for at konfigurere, ændre og implementere Webex WFO WFM-integrationer for historisk og realtidsoverholdelse af din CWCC 2.0-platform. I dette emne forklares det i detaljer, hvordan du konfigurerer Webex WFO WFM, hvis du bruger 2.0 (programmatiske API'er).

> BEMÆRK: Hvis du oplever problemer, skal du kontakte Calabrio Support for at få hjælp. Send en **anmodning om teknisk support til** Calabrio her: calabrio.com/support-request/

Forudsætninger

- Du har *rollen Superadministrator* i WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 skal konfigureres **på siden Applikationsadministration** > **ACD Konfiguration** . Se Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0for at få flere oplysninger.
- Indsaml følgende oplysninger om din Webex Contact Center ACD fra **siden ACD Konfiguration (** Programadministration > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**).

  API URL - Dette er din Cisco Webex CC-basis-URL.

  Webex WFO Server-id - Dette er et Webex WFO ACD-id, der er udpeget til entydigt at identificere

  CWCC. Lejer-id – Dette er den entydige alfanumeriske identifikator for din Webex WFO lejerkonto.
- Funktionsflaget **ds-call-leg-state-api** skal aktiveres i Webex Control Hub.

Sideplaceringer

WFM > WFM indstillinger > integrationer > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Historiske WFM > WFM indstillinger > integrationer > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

Procedure

BEMÆRK: Du skal konfigurere integrationen af historiske data, før du kan konfigurere realtidsintegrationen. Dette skyldes, at agentsynkroniseringsprocessen fra kontaktcenterplatformen er afhængig af:

Indsamling af historiske data. Alle andre typer integrationer, såsom brugerimport, kan konfigureres i vilkårlig rækkefølge.

Konfigurere en ny eller opdatere en eksisterende integration

1. Naviger til **WFM** > **WFM indstillinger** > **Integrationer** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historisk**.

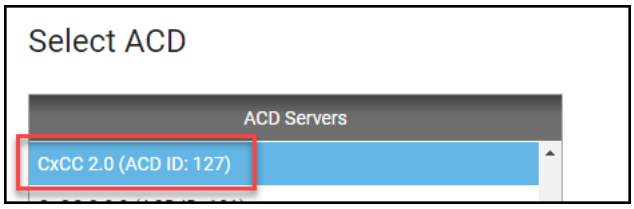
2. Klik For at konfigurere en ny integration, eller klik på For at opdatere en eksisterende integration.

3. Indtast de nødvendige oplysninger i de tilgængelige felter. Hold musen hen over informationsikonet ud for hvert felt, og læs beskrivelsen omhyggeligt. Standardværdier vises, når det er relevant, i **feltet Indstillinger** .

   - **Cisco Webex CC-basis-URL—** Indtast den komplette basis-URL for Webex Contact Center API, inklusive protokolidentifikatoren. Dette er # **API URL-værdien** for din ACD.

   - **Server-id i Webex WFO** — Dette er et unikt ACD-id for CWCC. Når du har konfigureret din CWCC ACD på siden Konfiguration af **programadministration** > **Systemkonfiguration** > **ACD, skal du finde værdien Server-id (også kaldet ACD ID) på** listen ACD servere **.**

     EKSEMPEL

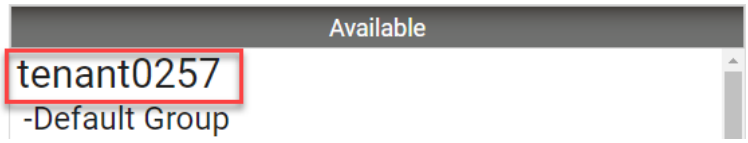
     

   - **Lejer-id i Webex WFO** – Indtast din specifikke Webex WFO Lejer-id-værdi. Dette er dit Webex WFO lejer-id. Det er ikke værdien CWCC Lejer-id, du har angivet på **siden ACD Konfiguration** .

     - Hvis du vil identificere dit Webex WFO lejer-id, skal du navigere til **Programadministration** > **Brugerkonfiguration** > **Brugere**.

- I afsnittet **Brugeroplysninger** skal du vælge en bruger på rullelisten Vælg bruger .
- **Find sektionen Tilknyttede grupper og teams** , og noter den første linje, der vises på listen. Dette er dit lejer-id. Tilbage til Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integrationsside. Kontakt Cisco Support , hvis du ikke kan finde lejer-id'et.

EKSEMPEL



4. Klik på **Gem** for at gemme ændringerne.
5. Når den **er gemt, aktiveres knappen Implementer** . Klik på **Installer** for at anvende de gemte ændringer og starte integrationen.
6. Når du har konfigureret den historiske dataconnector, skal du navigere til **WFM** > **WFM indstillinger** > **integrationer**
   > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** , og gentag disse trin for at konfigurere overholdelsesconnectoren i realtid.

BEMÆRK: Installationsprocessen kan tage op til 5 minutter. Når du er færdig, vises et grønt flueben og en meddelelse. Hold musemarkøren over fluebenet for at få vist dato og klokkeslæt for Seneste installation. Hvis der vises et rødt X i stedet for et grønt flueben, skal du kontakte Cisco Support Services.

Version 2.0 Begrænsninger

Antallet af direkte ind/ud kontakter og varighed er ikke tilgængeligt for statistikker over

agentpræstationer. "Overløb" er ikke tilgængelig som metrik.

Synkroniser metadata til Webex WFO

Du kan definere, hvilke Cisco Webex Contact Center (CWCC) metadataværdier der synkroniseres med CWCC kontakter i Webex WFO. Metadata kan indsamles fra CWCC's globale variabelfelter eller
Standardfelter returneres i API slutpunktssvar. Derfra skal metadataene formateres korrekt, før de kan føjes til Webex WFO. Konfigurationen er fuldført, når CWCC-metadataene er føjet til Webex WFO og knyttet til en Webex WFO-metadataetiket.

Dette emne beskriver procedurerne for indsamling og formatering af metadata fra CWCC API-svar, Webex WFO-tilknytningsproceduren og eksempler. Når metadata er blevet tilknyttet, kan de bruges til at føje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Metadatafelter findes i panelet Oplysninger på siden Medieafspiller (siden Interaktioner, > åbner en kontakt). Du kan få vist, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.

Globale variabler er brugerdefinerede felter, der oprettes af Cisco. Du kan finde flere oplysninger om globale variabler på siden CWCC Administrator. Standard tilpassede metadatafelter stammer fra /search endpoints i CWCC. Se dokumentationen Cisco for at få flere oplysninger, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Følgende kode er et eksempel / søgning API svar.

Globale variabler understøttes som tilpassede metadata for talekanaler og alle digitale kanaler.


```
{
   "data": {
      "opgave": {
         "opgaver": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequest": sandt,
               "isActive": falsk,
               "kø": [
                  {
                        "id": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616"
                     "navn": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "status": "afsluttet"
               "ejer": {
                              "navn": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "id": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telefoni"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Forudsætninger

- Cisco Webex Contact Center 2.0 skal konfigureres som et ACD i Webex WFO.
- Der skal først oprettes en metadataetiket i Metadataadministrator i Webex WFO (findes på Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadataadministrator) for hvert CWCC metadatafelt, du vil knytte til en Webex WFO metadataetiket.

  Du skal vælge **Tekst** på **rullelisten Metadatatype** på siden Administrer metadata, før metadataene kan tilknyttes.

  Sørg for, **at rullelisten ACD Data** er tom på siden Administrer metadata. Alle andre felter på siden Administrer metadata kan konfigureres efter ønske.

Sideplacering

Application Management > Global > System Configuration > ACD Configuration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedurer

Disse procedurer beskriver, hvordan du indsamler og formaterer relevante metadata fra CWCC API-svarslutpunkter. Alle metadata skal overholde disse formater. Der er to tilgængelige formater, afhængigt af om der bruges standardfelter eller globale variabelfelter. I felterne skelnes der mellem store og små bogstaver, og der er ikke mellemrum mellem tekst.

Du kan referere til eksemplet API-anmodningen nedenfor, når du formaterer metadata.

```
{
    taskDetails (
            Fra: 1631192040000
            til: 1654515806364
            Filter: {
                og: [
                    { channelType: { er lig med: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        opgaver {
            id
            stringGlobalVariables(navn: "Global_VoiceName") {
                Navn
                værdi
            }
        }
```

```
18        }
19    }
```

- Standardmetadatafelter skal formateres som
  <opgave eller taskDetails>.<fieldName>
- Metadatafelter for globale variabler skal formateres som
  <opgave eller taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Indsaml og formatér CWCC standardmetadatafelter

1. Vælg det relevante præfiks baseret på svaret CWCC API. Endepunkterne falder i to kategorier; de er <taskDetails> og <task>.

   Brug teksten,taskDetails , som præfiks for alle taskDetails-svar. Brug

   teksten,opgaven som præfiks for alle opgavesvar.

   EKSEMPEL: Du bestemmer, at du vil indsamle metadata på "channelType". I eksemplet API-anmodningen falder "channelType" i kategorien taskDetails. Derfor bruger du teksten **opgaveOplysninger**

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

2. Tilføj et punktum. Tilføj ikke nogen afstand.

   EKSEMPEL **taskDetails.**

3. Hvis der ikke er nogen hierarkiniveauer i de metadata, du indsamler, skal du tilføje feltnavnet og formatere metadataværdien på følgende måde. I felterne skelnes der mellem store og små bogstaver, og der er ikke mellemrum mellem tekst.

   <opgave eller taskDetails>.<fieldName>

   EKSEMPEL **taskDetails.channelType**

4. Hvis der er hierarkiniveauer i de metadata, du indsamler, skal du formatere metadataværdien på følgende måde uden mellemrum mellem teksten. Dine CWCC 2.0-metadata er nu klar til at blive knyttet til Webex WFO metadataetiketter.

   <opgave eller taskDetails>.<niveau-et-feltnavn>.<niveau-to-feltnavn>

Indsaml og formatér CWCC metadatafelter for globale variabler

Globale variabler indeholder teksten GlobalVariables i svaret API.

1. Vælg det relevante præfiks baseret på svaret CWCC API. Slutpunktspræfikserne falder i to kategorier; de er <taskDetails> og <task>.

   Brug teksten,taskDetails , som præfiks for alle taskDetails-svar. Brug

   teksten,opgaven som præfiks for alle opgavesvar.

   EKSEMPEL: Du beslutter, at du vil indsamle metadata på "Global_VoiceName". I eksemplet API-anmodning falder "Global_VoiceName"-navnet i opgavekategorien. Derfor bruger du

   tekstopgaven

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

2. Tilføj et punktum efter præfikset.

   EKSEMPEL opgave.

3. Find og kopiér navnet på den globale variabel, som det vises i svaret API, og føj det derefter til din formaterede tekst.

   EKSEMPEL opgave. Global_VoiceName

4. Tilføj et kolon.

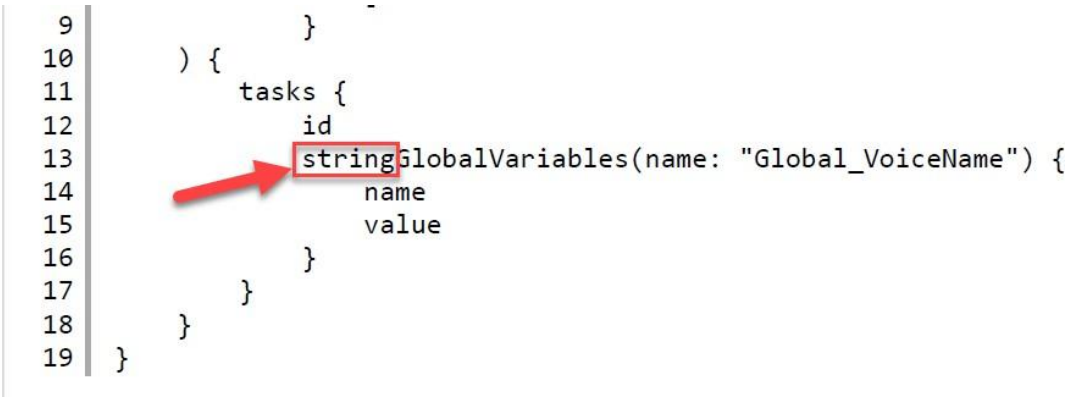
   EKSEMPEL opgave. Global_VoiceName:

5. Find den datatype, der er placeret på samme linje som navnet på den globale variabel. Skriv det første bogstav i datatypen med stort.

   Nedenfor er en liste over alle understøttede Cisco globale variabler og datatyper.

   - integerGlobalVariables – hvor <Heltal> er datatypen.
   - stringGlobalVariables – hvor <Streng> er datatypen.
   - longGlobalVariables – hvor <Lang> er datatypen.
   - doubleGlobalVariables – hvor <Double> er datatypen.
   - booleanGlobalVariables – hvor <Boolesk> er datatypen.

   EKSEMPEL

   Datatypen i dette eksempel er streng. Det første bogstav i datatypen skal skrives med stort. Brug derfor streng og tilføj den til din formaterede tekst. **opgave. Global_VoiceName:Streng**

6. Sørg for, at din formaterede tekst er i følgende format. I felterne skelnes der mellem store og små bogstaver, og der er ikke mellemrum mellem tekst. Dine CWCC 2.0-metadata er nu klar til at blive knyttet til Webex WFO metadataetiketter.

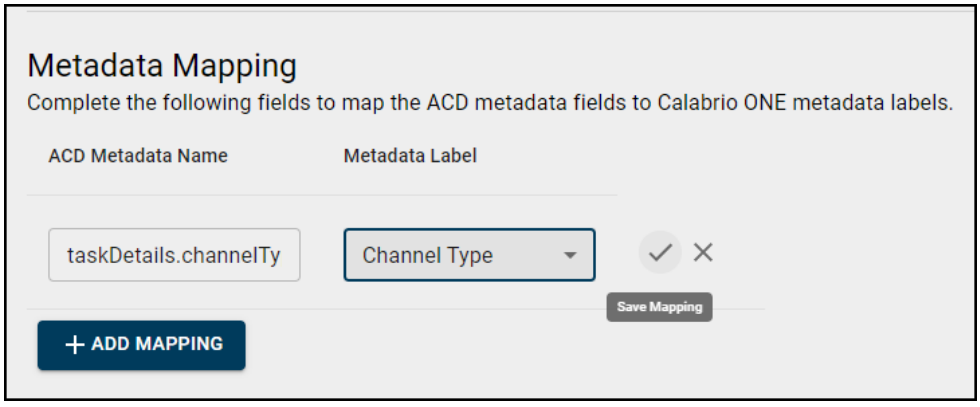
   <opgave eller taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Tilknyt CWCC metadata i Webex WFO

1. Gå til konfigurationssiden # **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I afsnittet **Metadatatilknytning** skal du klikke på **Tilføj tilknytning**.
3. I tekstfeltet under **ACD Metadatanavn** skal du indtaste en CWCC metadataværdi, der er korrekt formateret.

4. Klik på rullelisten under **kolonnen Metadataetiket** , og vælg en metadataetiket på listen over indstillinger.
5. Klik på afkrydsningsikonet for at gemme metadatatilknytningen.

EKSEMPEL



6. (Valgfrit) Klik på **Tilføj tilknytning** for at tilføje yderligere metadatatilknytninger, og gentag som ønsket.
7. Klik på **Gem** øverst til højre på siden.

Indstillinger for metadata fra eksempelanmodninger

I det følgende vises de tilgængelige metadataindstillinger for opgaven.

Indstillinger for opgavemetadata i en

```
{
    opgave(
            Fra: 1631111190000
            til: 1634123120000
            Filter: {
                og: [
                    { channelType: { er lig med: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        opgaver {
            id
            status
            kanaltype
            oprettetTid
            sluttid
            oprindelse
            destination
            kontaktÅrsag
            retning
            ejer { id navn }
            entryPoint { id name }
```

```
23                  afslutningstype
24                  kanalUndertype
25                  kunde { navn telefonnummernummer e-mail }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetadata { email { emne metadata } }
29                  tilbagekaldData {
30                      tilbagekaldAnmodningTid
31                      callbackConnectTime
32                      tilbagekaldsnummer
33                      tilbagekaldsstatus
34                      tilbagekaldOrigin
35                      tilbagekaldstype
36                  }
37                  optagelsePlacering
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalVarighed
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  konferenceVarighed
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selvbetjentCount
53                  selvbetjeningVarighed
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringerVarighed
61                  køVarighed
62                  køantal
63                  captureAnmodet
64              }
65          }
66      }
```

I det følgende vises de tilgængelige metadataindstillinger for taskDetails.

taskDetails-metadataindstillinger i en eksempelanmodning

```
1   {
2       taskDetails(
3                   Fra: 1631192040000
4                   til: 1634648040000
5                   Filter: {
```

```
                    og: [
                        { channelType: { er lig med: telefoni } }
                    ]
                }
        ) {
            opgaver
                {
                 id
                status
                kanaltype
                oprettetTid
                sluttid
                oprindelse
                destination
                kontaktÅrsag
                retning
                ejer { id navn }
                entryPoint { id name }
                afslutningstype
                kanalUndertype
                kunde { navn telefonnummernummer e-mail }
                isActive
                isCallback
                channelMetadata { email { emne metadata } }
                tilbagekaldData {
                    tilbagekaldAnmodningTid
                    callbackConnectTime
                    tilbagekaldsnummer
                    tilbagekaldsstatus
                    tilbagekaldOrigin
                    tilbagekaldstype
                }
                optagelsePlacering
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalVarighed
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                konferenceVarighed
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selvbetjentCount
                selvbetjeningVarighed
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                ringerVarighed
```

```
                    køVarighed
                    køantal
                    captureAnmodet
                }
            }
        }
```

Ikke-understøttede arrays

Lister og matrixer understøttes ikke for brugerdefinerede metadata. Følgende tabel angiver, hvilke systemer der ikke understøttes.

Ikke-understøttede arrays	Beskrivelse
køer	Køoplysninger.
Websteder	ID, navnet på den fysiske kontaktcenterplacering, som opgaven blev distribueret til.
teams	ID, navnet på det team, som opkaldet blev distribueret til.
Bidragydere	Agenter, der har håndteret opgaven.
entryPoints	ID, navnet på det oprindelige landingssted for en kontakt i CWCC.

Integrationsdetaljer for Cisco Webex Contact Center

Dette afsnit forklarer, hvordan data fra Cisco Webex Contact Center integreres med Webex WFO, når de to systemer er forbundet.

Om understøttelse af Webex WFO digitale kanaler

Webex WFO understøtter digitale kanaler til dit CWCC multikanal- eller omnichannel-system. Med understøttelse af Webex WFO digitale kanaler indtages lydoptagelser, chatafskrifter og SMS-afskrifter fra dit CWCC-system af Webex WFO, visualiseres og er tilgængelige på **siden Interaktioner** . Digital kanalunderstøttelse sikrer et omfattende overblik over interaktioner og en problemfri brugeroplevelse inden for Webex WFO på tværs af kanaler. Dobbeltklik på en interaktion på **siden Interaktioner** for at få adgang til interaktionens data.

Udtrykkene multikanal- og omnikanal-kontaktcentre er ikke synonyme. De har tydelige forskelle i, hvordan de defineres. Kontaktcentre med flere kanaler understøtter forskellige kommunikationskanaler. De understøttede kanaler kan omfatte telefonopkald, e-mails, webchat, sociale medier og mere. Hver kanal fungerer uafhængigt med sin egen kø og agenter, der er specialiseret i at håndtere den pågældende kanal. Hver kanal er dog siloeret, hvilket kan resultere i brudt kommunikation. Det betyder, at når en kunde flytter fra én kanal til en anden, mister kundeinteraktionen kontinuitet og kontekst under rejsen.

Mens omnichannel-kontaktcentre giver en problemfri og integreret oplevelse på tværs af alle kommunikationskanaler. Kanaler er sammenkoblet, så kunderne kan starte en samtale på én kanal og fortsætte den på en anden uden at gentage oplysninger. Omnikanal-løsninger gør det muligt for agenter at kende hver kundes historik og håndtere kundeanmodninger hurtigt i alle kommunikationskanaler.

> **EKSEMPEL** Et eksempel på en omnikanal-oplevelse er, når en interaktion starter som en chat, hvorefter agenten og kunden fortsætter interaktionen med et telefonopkald. Oplysninger fra chatkanalen
> Og voice channel er forbundet ved hjælp af en integreret omnichannel-løsning.

Understøttede kontaktscenarier

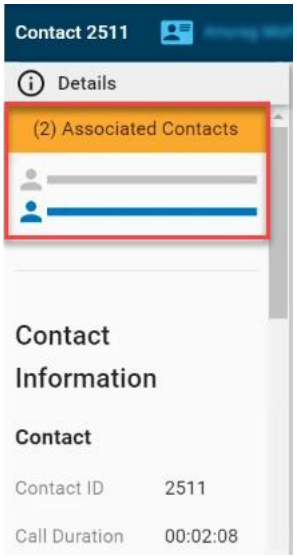
Følgende scenarier understøttes.

- Indgående/udgående meddelelser
- Viderestillinger

- Konferencer

  BEMÆRK: Konferencer understøttes ikke for e-mailkanaler.

EKSEMPEL Den interaktion, der vises på dette billede, inkluderer en overførsel, hvilket er grunden til, at to dele af chatten er tilgængelige i afsnittet Tilknyttede kontakter. I afsnittet Tilknyttede kontakter,
Du kan vælge forskellige agenter i chat- eller SMS-afskriften. Blå viser den valgte agent. Den fulde chat eller SMS afskrift vises, uanset hvilken agent der er valgt; Den valgte agent vises imidlertid i blå talebokse i højre side af en log over afskrifter.



Procedurer

Aktivér digitale kanaler

1. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration** > **ACD Konfiguration**.
2. Klik på **Tilføj** i **afsnittet Vælg ACD** ;. Vinduet **ACD detaljer** åbnes.
3. Vælg **Cisco Webex Contact Center 2.0** fra **rullelisten Vælg ACD** for at få adgang til konfigurationssiden ACD.
4. I afsnittet **Produkter aktiveret** skal du klikke på **Kvalitetsstyring**.
5. Klik på **Digital (chat, SMS, e-mail, social)**.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Filtrér efter chat-, SMS-, e-mail- eller sociale medieudskrifter på siden Interaktioner

1. Gå til **Interaktioner** i Webex WFO.
2. **Klik på** rullelisten Kontakttype **i kolonnen Filtre i ruden Filtre** .
3. Vælg **Chat** for chatafskrifter, **SMS** for SMS afskrifter eller **Mail** for mailafskrifter.
4. Klik på **Anvend**.

Begrænsninger

Kommandoerne Kontrolelementerne til start skærm og Optagelser på stopskærm gælder kun for interaktioner med skærm, uden at der er tilknyttet en lydkontakt. Dette kan bruges til at registrere funktionsmåden på skærmen, mens en agent håndterer en digital interaktion, men det forbinder ikke afskriften af den digitale interaktion med interaktionsdetaljerne.

Chat-support

Når din kunde bruger chat til at kontakte en agent, der er konfigureret på CWCC, medtages chatten og de data, der er knyttet til chatten, i Webex WFO. Hver agent, der er involveret i chatten, har fuld chatudskrift af hele interaktionen, ikke kun deres individuelle del af interaktionen.

Hvert ben i en interaktion har et **kontakt-id**, som er chatpens entydige id. Et **tilknyttet kontakt-id** er det id, der forbinder en oprindelig kontakt med alle afledte dele af kontakten, der indtages i Webex WFO. En chat kan have flere ben, hvis den har overførsler eller konferencer.

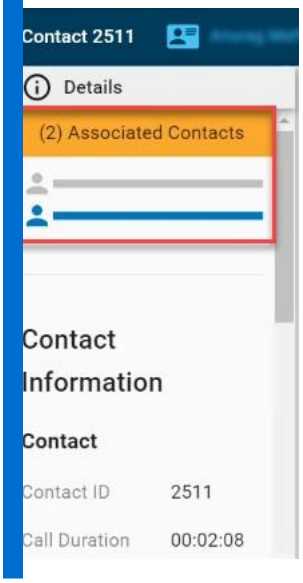
Det betyder, at hver gren af en chat har et unikt kontakt-id, og at alle afledte ben i en chat har det samme delte tilknyttede kontakt-id. Når du har valgt en chat, kan du se alle tilknyttede chats i chatafskriften, der vises på siden Interaktioner. Se Få vist data, der er knyttet til en kontakt for at få flere oplysninger.

Forudsætninger

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agentdashboard).
- Du har en Cisco chatwidget konfigureret til Cisco Contact Center Desktop.

BEMÆRK Hvis der er yderligere agenter knyttet til den valgte chat på grund af overførsler eller konferencer, kan du få vist de ekstra agenters chatafskrifter ved at klikke på agenten i feltet Tilknyttet

Kontakter i detaljeruden.



Begrænsninger

- Chatafskrifter er kun tilgængelige i din organisation, hvor CWCC ACD er konfigureret. Chats, der finder sted med tredjepartsorganisationer, er ikke tilgængelige. Hvis en chat overføres til en tredjepart, leverer Webex WFO kun data for agentens del af chatten før overførslen.
- De tilknyttede kontakt-id'er forbliver ensartede for alle dele af en tekstchat (herunder overførsler og konferencer). Mens tilknyttede kontakt-id'er forbliver ensartede for alle ben af et taleopkald (inklusive overførsler og konferencer). De tilknyttede kontakt-id'er er dog forskellige mellem tekstchats og taleopkald fra et enkelt kundekampagneforløb.

SMS Support

Når din kunde og en agent udveksler SMS-meddelelser, også kaldet tekstmeddelelser, medtages SMS-meddelelserne og de data, der er knyttet til disse SMS-meddelelser, i Webex WFO. Hver agent, der er involveret i samtalen, har en fuld SMS-udskrift af hele interaktionen, ikke kun deres individuelle del af interaktionen. Hver gren af en interaktion har et kontakt-id, som er SMS-interaktionens entydige id. Et tilknyttet kontakt-id er det id, der forbinder en oprindelig kontakt med alle afledte dele af kontakten, der indtages i Webex WFO. En SMS-samtale kan have flere ben, hvis den omfatter overførsler eller konferencer.

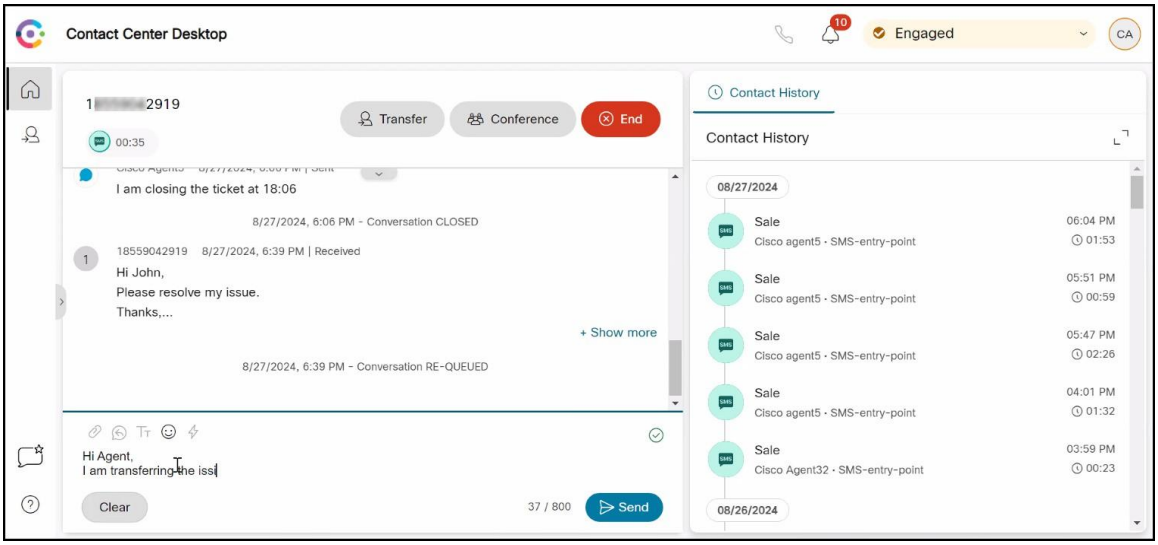
Det betyder, at hver gren af et SMS har et unikt kontakt-id, og at alle afledte ben i et SMS har det samme delte tilknyttede kontakt-id. Når du har valgt en SMS-kontakt på siden Interaktioner, kan du få vist alle tilknyttede SMS-meddelelser i medieafspilleren (**interaktioner** > dobbeltklikke på en kontakt for at se dens SMS-afskrift). Se Få vist data, der er knyttet til en kontakt for at få flere oplysninger.

Forudsætninger

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agentdashboard).
- Du har et gyldigt telefonnummer konfigureret som en SMS-kø.

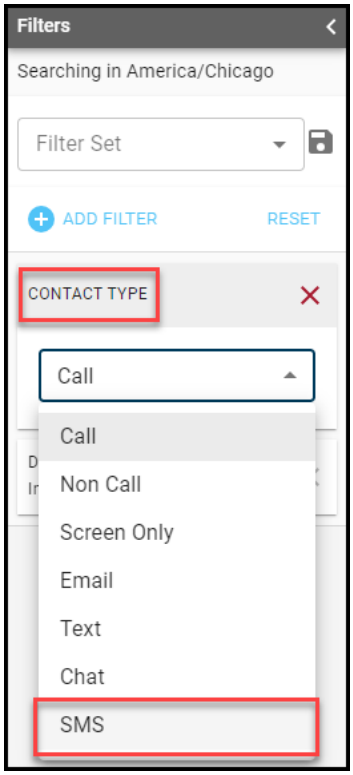
Eksempel flow

Dette eksempel illustrerer en typisk SMS samtale mellem en kunde og Webex Contact Center agent.

1. En kunde bruger en mobiltelefon til at kontakte en agent.
2. Kundekontakten vises i kontaktcenterskrivebordskøen, og agenten accepterer.
3. Kunden og agenten udveksler SMS meddelelser i et par minutter, hvorefter agenten afslutter chatten.
4. 

5. Agenter skal afslutte samtalen ved at klikke på knappen Afslut **i deres kontaktcenterskrivebordssystem,** før Webex WFO kan indtage SMS afskrifter og SMS data.
6. I Webex WFO skal du finde dine SMS-afskrifter ved at navigere til **siden Interaktioner** . Sikre **Kontakttype** er valgt som et filter, filter for **SMS** meddelelser og vælg et SMS på listen

af interaktioner.

7. 

(rullelisten Filteret Kontakttype på siden Interaktioner)

Begrænsninger

- SMS afskrifter er kun tilgængelige i din organisation, hvor CWCC 2.0 ACD er konfigureret. SMS meddelelser, der forekommer med tredjepartsorganisationer, er ikke tilgængelige. Hvis en SMS-samtale overføres fra din organisations kontaktcenter til en anden tredjepartsorganisation, vil afskriften for den del af SMS-samtalen ikke være tilgængelig i Webex WFO.
- Tilknyttede kontakt-id'er forbliver ensartede for alle ben i en SMS-samtale (herunder overførsler og konferencer). Mens tilknyttede kontakt-id'er forbliver ensartede for alle ben af et taleopkald (inklusive overførsler og konferencer). De tilknyttede kontakt-id'er er dog forskellige mellem SMS-samtaler og taleopkald fra et enkelt kundekampagneforløb.

> **EKSEMPEL** En kundeinteraktion omfatter en SMS-samtale med én agent, derefter overføres SMS-samtalen til en anden agent og til sidst den anden agent og
> Kunden skal have et telefonopkald på fem minutter, før interaktionen afsluttes. Inden for Webex WFO, både indledende SMS samtale med kunden og den første agent og den fortsatte

SMS samtale, der blev overført til den anden agent, har samme tilknyttede kontakt-id. Det fem minutter lange telefonopkald mellem kunden og den anden agent har et andet tilknyttet kontakt-id.

- Webex WFO indtager kun chat- og SMS-interaktioner, hvis **kvalitetsstyring** er aktiveret, og **afkrydsningsfeltet Digital (Chat, SMS)** er markeret på **siden Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfiguration** . Hvis du foretager konfigurationsændringer på denne side, skal du dobbelttjekke for at sikre, at du ikke ved et uheld deaktiverer chat og SMS.

E-mail-support

Forudsætninger

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agentdashboard).
- Du har et gyldigt telefonnummer konfigureret som en e-mailkø.

Eksempel flow

Dette eksempel illustrerer en typisk mailinteraktion mellem en kunde og agent, der indtages i Webex WFO.

1. En kunde sender en e-mail.
2. E-mailen vises i en Cisco Contact Center Desktop-kø (agentdashboard) og hentes af en agent.
3. Kunden og agenten udveksler e-mail-meddelelser i et par minutter.

   BEMÆRK: Agenter skal afslutte samtalen, før Webex WFO kan indtage digitale kanaldata.

4. I Webex WFO skal du finde e-mail-udskrifter ved at navigere til **siden Interaktioner** og vælge en e-mail-interaktion fra listen.

Komplekse opkaldshændelser

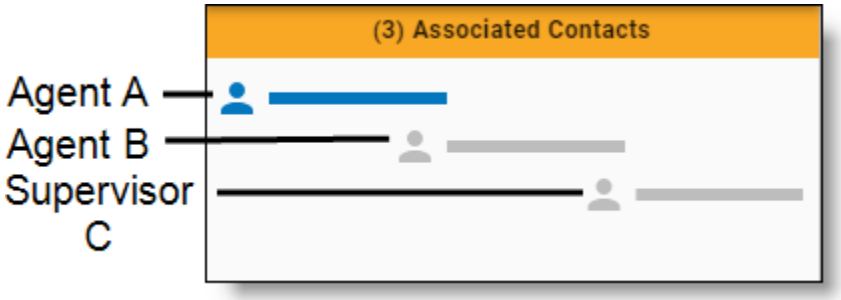
Dette emne beskriver, hvordan Webex WFO håndterer komplekse opkaldsscenarier. Komplekse opkaldsscenarier er forskellige handlinger, der kan udføres under et opkald. De omfatter overførsler, konferencer, tilbageholdelser og parkerede opkald. I Cisco Webex Contact Center 2.0 dannes et segment, når der er en deltagerændring, f.eks. når en agent deltager i et opkald for at få en konsultation.

I Webex WFO kaldes et lydopkald og alle dets tilknyttede data, f.eks. skærmoptagelser og metadata, en kontakt. Tilknyttet kontakt-id er den identifikator, der forbinder et oprindeligt opkald med alle afledte dele af opkaldet, der er optaget i Webex WFO. Det betyder, at hver kontakt, der oprettes, deler det samme tilknyttede kontakt-id som det oprindelige opkald. Du kan se tilknyttede kontakter i medieafspilleren (interaktioner > dobbeltklik på en kontakt).

Når flere agenter håndterer det samme kundeopkald (f.eks. når en agent overfører opkaldet til en anden), opretter Webex WFO en separat kontakt for hver involveret agent og giver disse kontakter det samme tilknyttede kontakt-id. Sektionen Tilknyttede kontakter viser sådanne kontakter, så du kan se alle segmenter i et opkald, fra det modtages i kontaktcenteret, til det afsluttes.

EKSEMPEL

En kunde ringer til agent A. Agent A overfører kunden til agent B, og agent B overfører kunden til supervisor C. Webex WFO opretter tre separate kontakter og giver dem det samme tilknyttede kontakt-id.



Forudsætninger

- Funktionsflagene Segmentoptagelse og Consult Leg Recording skal være aktiveret på din Cisco-konto. Kontakt Cisco supporttjenester for at få hjælp.
- Du skal have RTMS aktiveret. Kontakt Cisco teknisk support for at konfigurere RTMS til din organisation.
- Du skal have Webex Contact Center version 2.0 konfigureret. Se Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0 for at få flere oplysninger.
- Der skal først oprettes en metadataetiket i Metadataadministrator i Webex WFO (findes på Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadataadministrator) for hvert CWCC metadatafelt, du vil knytte til en Webex WFO metadataetiket.

- Du skal vælge **Tekst** på **rullelisten Metadatatype** på siden Administrer metadata for metadata fra CWCC for at knytte dem til en metadataetiket.

  BEDSTE FREMGANGSMÅDE Angiv "opkaldstype" som teksten fra **rullelisten Metadatatype** .

- Sørg for, **at rullelisten ACD Data** er tom på siden Administrer metadata. Alle andre felter på siden Administrer metadata kan konfigureres efter ønske.

Sideplacering

Programadministration > systemkonfiguration > ACD-konfiguration

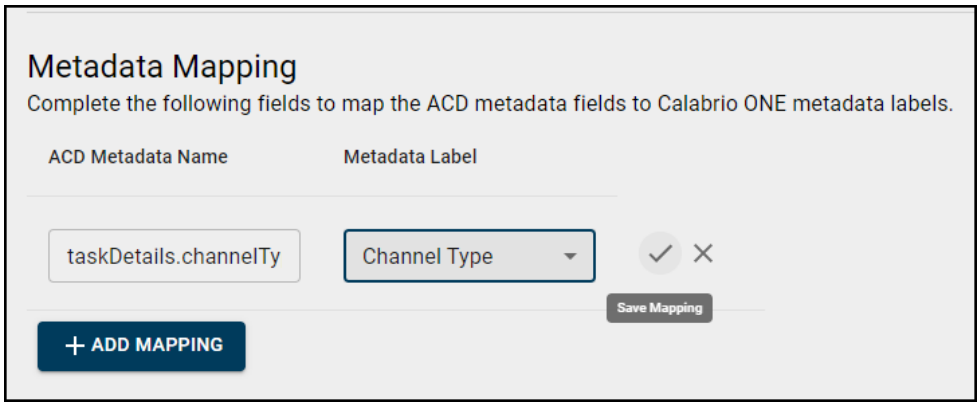
Procedure

Tilknyt metadata i Webex WFO

Du skal knytte tilpassede metadata til værdierne "Kundesegment" og "Konsulter".

1. Gå til konfigurationssiden # **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I afsnittet **Metadatatilknytning** skal du klikke på **Tilføj tilknytning**.
3. I tekstfeltet under **ACD Metadatanavn** skal du indtaste "Kundesegment".
4. Klik på rullelisten under **kolonnen Metadataetiket** , og vælg den metadataetiket for opkaldstypen, du oprettede som en forudsætning, på listen over indstillinger.
5. Klik på afkrydsningsikonet for at gemme metadatatilknytningen.

EKSEMPEL



6. Klik på **Tilføj tilknytning** for at tilføje en yderligere metadatatilknytning.
7. I tekstfeltet under **ACD Metadatanavn** skal du indtaste "Konsulter".

8. Klik på rullelisten under **kolonnen Metadataetiket** , og vælg den metadataetiket for opkaldstypen, du oprettede som en forudsætning, på listen over indstillinger.
9. Klik på afkrydsningsikonet for at gemme metadatatilknytningen.
10. Klik på **Gem** øverst til højre på siden.

Typer af komplekse opkaldshændelser

- Omstiller – Webex WFO segmenterer opkaldet efter det antal gange, det er blevet overført. For hver overførsel opretter Webex WFO en separat kontakt, og den knytter hver kontakt til den agent, der behandlede det pågældende segment af det overførte opkald.
- Konferencer – Webex WFO segmenterer det oprindelige opkald i to kontakter. Den første kontakt i Webex WFO er knyttet til den agent, der besvarede kundens opkald. Den anden kontakt er knyttet til den agent, der blev bragt ind i opkaldet. Optagelsen af den første agents kontakt strækker sig over hele den tid, agenten er involveret i opkaldet. Optagelsen for den anden kontakt strækker sig kun over den tid, hvor den anden agent tilsluttede sig opkaldet.
- Kold (blind) — Webex WFO bruger "kold (blind)" til at beskrive både overførsels- og konferencescenarier. Denne beskrivelse indebærer, at et eksisterende opkald dirigeres direkte til en ekstra agent uden kommunikation mellem de to agenter, før overførslen eller konferencen finder sted.
- Varm — Webex WFO bruger "varm" til at beskrive både transfer- og konferencescenarier. Denne beskrivelse betyder, at den første agent taler til den anden agent for at give relevant kontekst og baggrundsinformation, før overførslen eller konferencen finder sted. Konsultationsdelen af en varm overførsel eller konference er inkluderet i kontaktoptagelser.
- Parker – I parkerede scenarier segmenterer Webex WFO opkaldet i to kontakter. Optagelsen for den første kontakt strækker sig over tiden, før opkaldet blev parkeret. Optagelsen for den anden kontakt strækker sig over tiden efter, at opkaldet blev hentet i parkering. Det betyder, at parkering af et opkald afslutter en kontakt, og hentning af et parkeret opkald opretter en ny kontakt.
- Konsultationer – Den første kontakt er knyttet til den agent, der besvarede kundens opkald, og den anden kontakt er knyttet til den agent, der blev bragt ind i opkaldet til en konsultation. Optagelsen for den første kontakt strækker sig over hele længden af kundens opkald. Optagelsen for den anden kontakt strækker sig kun over den tid, som agenterne rådførte sig med.

Følgende tabel viser forskellige opkaldshændelsestyper, og om Webex WFO understøtter dem.

Type	Understøttet	Beskrivelse
Opkald accepteret/afsluttet	Ja	En agent accepterer et kundeopkald, og opkaldet afsluttes, uden at der sker opkaldshændelser, f.eks. tilbageholdelse eller overførsler.
Hold/Genoptag	Ja	En kunde er PUT på hold. Der afspilles ventemusik på kundens del af opkaldet.
Pause og genoptag (manuel)	Ja	Et opkald er sat på pause. Pause og genoptag overholder PCI-overholdelsesstandarder. I modsætning til hold/genoptag afspilles der ingen ventemusik på kundens del af opkaldet. Kun stilhed høres. En bruger skal manuelt udløse pause og genoptage i sit Cisco Webex CC-system, og Webex WFO genkender den manuelle udløser.
Kold (blind) overførsel Varm overførsel	Ja	Et opkald viderestilles fra en agent til en anden.
Kold konference Varm konference	Ja	En opkaldsinteraktion med to eller flere agenter.
Parker	Nej	Et opkald er PUT på hold (parkeret), og opkaldet kan besvares (hentes) af den samme agent.

BEMÆRK: Skærmoptagelse understøttes for den første agent i et opkald. Skærmoptagelse understøttes ikke for overførte opkaldsben.

Skærmoptagelse

Skærmoptagelse optages via Webex WFO Smart Desktop, ikke Cisco Webex CC.

Forudsætninger

For at skærmoptagelse skal fungere, skal du sikre dig, at følgende funktioner og komponenter er konfigureret korrekt.

Funktion	Konfiguration
Smart Desktop	Webex WFO Smart Desktop skal være installeret og fungere på pc'erne

Funktion	Konfiguration
	Hvor agenter logger på Webex CC, og hver Smart Desktop skal konfigureres til at bruge RTE-meddelelser. RTE-meddelelser konfigureres ved at markere afkrydsningsfeltet **Aktiver RTE-meddelelser til skærmoptagelse** for ACD Konfiguration for Webex CC. RTE-messaging gør det muligt for tilsluttede Smart Desktop-klienter at optage skærmoptagelser i timinutters segmenter, når en korrekt konfigureret bruger logger på Webex CC.
Webex WFO Brugere som	Når Webex WFO synkroniseres med Webex CC, importeres og synkroniseres agenter Webex WFO brugere, der har Webex CC-brugerprofiler. Kun brugere med Webex CC-brugerprofiler kan skærmoptages. Disse brugere skal have følgende yderligere konfigurationer på siden Brugere: ▪ Aktivér denne bruger – skal vælges. ▪ Roller – Skal tildeles en rolle, der er knyttet til tilladelserne Hent kontakter og Optag skærm. ▪ Windows-login – Skal være det samme som det Windows-logon, som Webex CC-agenterne bruger til at logge på pc'en.

Optagelse af skærmoptagelser

Følgende liste indeholder en oversigt over, hvordan Webex WFO optager skærmoptagelser for Webex CC-agenter.

1. Agenten logger på en pc med Smart Desktop.

   Når en bruger, der er korrekt konfigureret i Webex WFO logger på en pc, hvor Smart Desktop er aktiveret og konfigureret til at bruge RTE-meddelelser, begynder Smart Desktop at optage skærmoptagelser i ti minutters segmenter, som det gemmer lokalt. Det uploader endnu ikke nogen skærmoptagelser til Webex WFO.

Skærmoptagelsessegmenterne krypteres på skrivebordet. Calabrio bruger en tofaktorkrypteringsproces ved hjælp af symmetrisk AES-CBC-256 og asymmetrisk RSA-CBC-2048 til at håndtere godkendelse og kryptering af skærmoptagelsesfiler.

Smart Desktop gemmer disse segmenter på følgende placering:

C:\Programmer (x86)\Fælles filer\Calabrio ONE\Desktop\optagelser

2. Agenten håndterer kontakten i Webex CC.
3. Webex WFO importerer kontaktens lydoptagelse og metadata.
4. Webex WFO udtrækker og uploader skærmoptagelsen fra agentens pc.

   Når Webex WFO uploader kontakter fra Webex CC, begynder processen med at udtrække og uploade matchende skærmoptagelser. Webex WFO gør dette ved at videresende tidsstempler for hver kontakt til den relevante agent-pc.

   Når Smart Desktop modtager disse tidsstempler, beskærer og splejser det skærmoptagelsessegmenterne i en enkelt skærmoptagelse, der matcher varigheden af kontakten. Derefter uploader den skærmoptagelsen til Webex WFO.

   Skærmoptagelsessegmenter, der ikke er knyttet til nogen kontakt, analyseres for at kontrollere, at der ikke er opstået uoverensstemmelser, og slettes derefter. Hvis Smart Desktop mister forbindelsen til Webex WFO, udføres en gendannelsesproces, når forbindelsen oprettes igen, for at sikre, at der oprettes skærmoptagelser for alle kontakter, der håndteres af agenten i mellemtiden.

   > **EKSEMPEL** : En agent håndterer en kontakt sidst på dagen og lukker derefter pc'en, før Webex CC gør kontakten tilgængelig for Webex WFO. Når agenten tænder pc'en, vises knappen Næste dag opretter Smart Desktop forbindelse til Webex WFO, og Webex WFO udtrækker og uploader skærmoptagelsen derefter.

5. Agenten logger af.

   Når agenten logger af, stopper Smart Desktop med at optage nye skærmsegmenter.

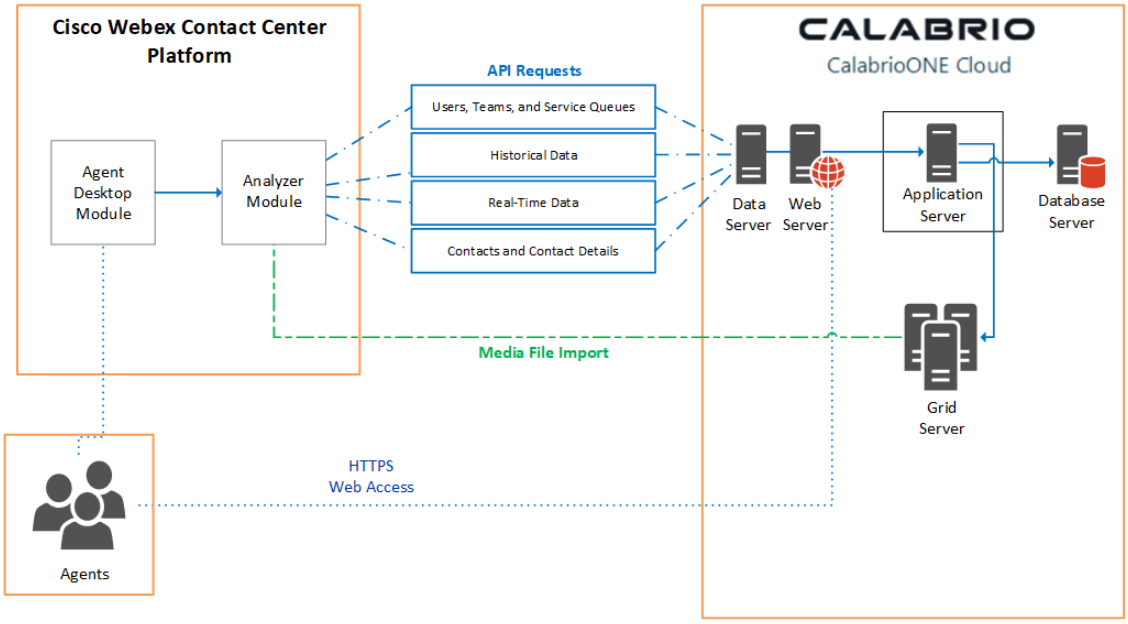
Appendiks

Se tillægget for indhold, der vedrører version 1.0 af Cisco Webex Contact Center-integrationen.

Kernekonfigurationsdata til 1.0

Webex WFO synkroniserer følgende kernekonfigurationsdata med ækvivalenter fra Cisco Webex Contact Center til tre API-anmodninger.

Arkitekturdiagrammet nedenfor viser forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center og Webex WFO-suiten. Bemærk, at diagrammet indeholder klassisk WFM.



Users

Når Webex WFO importerer en ny bruger fra Webex Contact Center, oprettes der en ny Webex WFO-bruger med en Webex Contact Center-brugerprofil.

Når nogen ændrer brugerdata i Webex Contact Center, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

> BEMÆRK: Brugere med statussen Ikke aktiv i Webex Contact Center importeres ikke, medmindre de gendannes.

Ændring i Webex CC	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny bruger tilføjes.	Ny bruger tilføjes. Specifikt skal synkroniseringstjenesten: ▪ Anvender Webex Contact Center-brugerens for- og efternavn på Webex WFO-brugerens for- og efternavn. ▪ Anvender Webex Contact Center-brugerens ID på Webex WFO-brugerens ACD-id. ▪ Angiver Webex WFO startdatoerne for firmaet og afdelingen til den dato, hvor synkroniseringen fandt sted. ▪ Tildeler Webex WFO-brugeren til standardteamet. **BEMÆRK#** Webex WFO bevarer ikke relationen mellem Webex Contact Center brugere og teams. Se Hold. ▪ Hvis Webex Contact Center-brugeren er aktiveret i kontaktcentret, tildeles standardagentrollen til Webex WFO-brugeren. Ingen andre Webex WFO-roller synkroniseres med Webex Contact Center. BEMÆRK: Hvis du fjerner agentrollen fra en Webex WFO-bruger, der er synkroniseret med en Webex Contact Center-bruger, der er kontaktcenter aktiveret, tildeles agentrollen igen, næste gang Webex WFO synkroniseres med Webex Contact Center.
Brugerens for- eller efternavn ændres.	Brugerens for- eller efternavn ændres.
Bruger slettes.	Brugeren er deaktiveret.

Teams

Webex WFO synkroniseres med Webex Contact Center-teams af enhver type (kapacitetsbaseret eller agentbaseret), så længe de er aktive. Det bevarer ikke forholdet mellem Webex Contact Center-brugere og Webex Contact Center-teams.

Når teamdata ændres i Webex Contact Center, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i Webex CC	Resulterende ændring i Webex WFO
Nyt team tilføjes	Nyt team med samme navn. Dette navn er skrivebeskyttet.
Teamnavnet ændres	Teamnavnet ændres.
Ny bruger føjes til et team	Ingen ændring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellem Webex Contact Center brugere og Webex Contact Center teams.
Bruger fjernes fra et team	Ingen ændring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellem Webex Contact Center brugere og Webex Contact Center teams.
Team slettes.	Ingen ændring.

Du kan oprette nye teams i Webex WFO og tildele brugere til dem, men disse nye teams føjes ikke til Webex Contact Center.

En Webex WFO-bruger kan kun tilhøre ét team.

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0

I dette afsnit forklares det, hvordan du konfigurerer forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center 1.0 og Webex WFO.

Trin 1: Indsaml oplysninger fra din Webex Contact Center-udbyder

Indsaml følgende API oplysninger fra din Webex Contact Center-udbyder, og gem dem på et let tilgængeligt sted:

- Komplet basis-URL for Webex Contact Center API, inklusive protokollen.
- Komplet basis-URL for Webex Contact Center Media API, inklusive protokollen.
- E-mail-adresse på den Webex Contact Center-bruger, der er autoriseret til at få adgang til både Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.
- API nøglen til Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.

Når du konfigurerer forbindelsen ACD med Webex Contact Center i Webex WFO, skal du bruge disse oplysninger for at udfylde afsnittet Webex Contact Center API.

BEMÆRK: Følgende eksempelbilleder viser Cisco Webex Contact Center 1.0 API'er.

- Enheds-id

EKSEMPEL

Enheds-id'et er fremhævet på følgende billede.

```
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">
```

- URL-adresse til omdirigering af enkeltlogon

EKSEMPEL

URL-adressen til omdirigering af enkeltlogon er fremhævet på følgende billede.

```
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"/>
```

- Identitetsudbydercertifikat

EKSEMPEL

Identitetsudbydercertifikatet er fremhævet på følgende billede.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT
```

Trin 2: Konfigurer Webex Contact Center som en ACD i Webex WFO

Tilføj og konfigurer derefter Webex Contact Center som en ACD i Webex WFO.

BEMÆRK# Webex WFO henviser i øjeblikket til Webex Contact Center som Cisco Customer Journey Platform.

Tilføj Webex Contact Center som ACD

1. I Webex WFO skal du navigere til Programadministration > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration.
2. Klik på **Tilføj**.
3. Konfigurer felterne på følgende måde i dialogboksen ACD detaljer.

Felt	Konfiguration
Vælg ACD	Vælg **Cisco Customer Journey Platform**.
Navn	Angiv et entydigt navn til ACD.

4. Klik på **OK**.

Konfigurer Webex Contact Center ACD

1. I tabellen ACD servere skal du vælge din Webex Contact Center ACD.
2. Spring over afsnittet ACD Filtrering. Denne integration understøtter ikke ACD Filtrering.
3. Konfigurer afsnittet Cisco Customer Journey Platform API på følgende måde.

Felt	Konfiguration
Cisco Customer Journey Platform API URL	Angiv den komplette basis-URL for Webex Contact Center API, som du gemte i trin 1, inklusive protokol-id'et. **EKSEMPEL#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Medier API URL	Indtast den fulde URL for Webex Contact Center Media API, som du gemte i trin 1, inklusive protokolidentifikatoren. **EKSEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-optagelse
Brugernavn	Indtast e-mail-adressen på den Webex Contact Center-bruger, du gemt i trin 1. Denne bruger skal have tilladelse til at få adgang til Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.
API-nøgle	Angiv nøglen API for Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API, som du gemte i trin 1.

Felt	Konfiguration
Cisco Webex Contact Center 1.0	Vælg kun, hvis du bruger Webex Contact Center 2.0. Dette aktiverer CMSv2 API-anmodninger.
Cisco Lejer-id	Angiv den alfanumeriske identifikator for Webex Contact Center lejerkonto. Dette er dit Cisco OrgId.

4. Konfigurer afsnittet Synkroniseringsinterval på følgende måde.

Afsnit	Beskrivelse
Interval (minutter)	Angiv, hvor ofte (i minutter) du ønsker, at dataserveren skal synkronisere brugere, Teams og servicekøer i Webex WFO med deres ækvivalenter i Webex Contact Center. Du kan finde flere oplysninger om synkronisering med Webex Contact Center under Core Configuration Data for 1.0. Minimum = 10 minutter.

5. Konfigurer sektionen Optagelsesindstillinger på følgende måde.

Felt	Beskrivelse
ACD Capture Delay (Forsinkelse på optagelse)	Vælg den tid, som WFM skal vente, før den Importerer ACD statistik efter et interval slutter.
Aktivér datafangst	(Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet, hvis du vil hente data fra Hele den foregående dag. Hvis du rutinemæssigt håndterer opkald, der varer længere end den maksimale standardforsinkelse, kan du vælge at genregistrere hele den foregående dags data fra midnat til midnat. De genfundne data overskriver det, der blev registreret i løbet af dagen. Dette sikrer, at dine statistikker er korrekte, og at dataene for meget lange opkald er i det korrekte interval.
Genindfangningstid	Angiv det tidspunkt på dagen, hvor Webex WFO skal genregistrere den foregående dags data fra ACD.

6. (Valgfrit) Vælg **Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse**. Dette giver dig mulighed for at optage skærmene for Webex Contact Center-agenter, der er konfigureret til skærmoptagelse i Webex WFO. For mere information om skærmoptagelse, se QM Data for 1.0.
7. Klik på **Save (Gem)**.

Trin 3: Konfigurer dataserveren

Konfigurer en dataserver for en Cisco Webex Contact Center ACD

1. I Webex WFO skal du navigere til **Application Management** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. På rullelisten Vælg konfiguration af **dataserver** skal du vælge den dataserver, du vil bruge til Webex Contact Center ACD.
3. Konfigurer følgende indstillinger.

Indstilling	Konfiguration
Regional dataserver ACD derefter Webex Synkroniseringsindstillinger	Markér afkrydsningsfeltet **Aktiver synkronisering** , og flyt Kontaktcenter ACD fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.
Regional dataserver ACD Webex Capture Settings	Marker afkrydsningsfeltet **Aktiver optagelse** , og flyt derefter Kontaktcenter ACD fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.
Regional Data Server Real-derefter indstillingerne for tidshændelser	Markér afkrydsningsfeltet **Aktivér** hændelser i realtid, og flyt Webex Contact Center ACD fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.
Indstillinger for server til medieimport	Markér afkrydsningsfeltet **Aktiver medieimport** , og flyt derefter Webex Contact Center ACD fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.

4. Klik på **Gem**.

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center ved hjælp af CMSv2 API'er

I dette afsnit forklares det, hvordan forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center og Webex WFO konfigureres for brugere, der skifter fra 1.0 ved hjælp af CMSv2 API'er.

Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af CMSv2 API'er

1. Gå til **Programadministration**>Systemkonfiguration>ACD Konfiguration **i Webex WFO**.
2. Klik på **Tilføj**. Vinduet **ACD detaljer** åbnes.
3. I vinduet ACD Detaljer skal du konfigurere felterne på følgende måde.

Felt	Konfiguration
Vælg ACD	Vælg **Cisco Customer Journey Platform**. **BEMÆRK#** Webex WFO henviser i øjeblikket til Webex Contact Center som Cisco Customer Journey Platform.
Navn	Angiv et entydigt navn til ACD.

4. Klik på **OK**.
5. **I tabellen Vælg ACD** skal du vælge den Cisco Webex Contact Center ACD, du lige har oprettet.
6. Spring over afsnittet ACD Filtrering. Denne integration understøtter ikke ACD Filtrering.
7. Konfigurer afsnittet Cisco Customer Journey Platform API på følgende måde.

Felt	Konfiguration
Cisco Customer Journey Platform API URL	Angiv den komplette basis-URL for Webex Contact Center API, som du gemte i trin 1, herunder protokol-id'et. **EKSEMPEL#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Medier API URL	Angiv den fulde URL for Webex Contact Center Media API, som du gemte i trin 1, herunder protokolidentifikatoren. **EKSEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-optagelse
Brugernavn	Indtast e-mail-adressen på den Webex Contact Center-bruger, du gemt i trin 1. Denne bruger skal have tilladelse til at få adgang til Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.
API-nøgle	Indtast API tasten for Webex Contact Center API og Webex

Felt	Konfiguration
	Kontaktcentermedie API, som du gemte i trin 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Marker afkrydsningsfeltet. Dette afkrydsningsfelt giver dig mulighed for at oprette forbindelse til CWCC 2.0 med CMSv2 API'er.
Cisco Lejer-id	Indtast det alfanumeriske id for din Webex Contact Center lejerkonto. Dette er dit Cisco organisations-id.

8. Konfigurer afsnittet Synkroniseringsinterval på følgende måde.

Afsnit	Beskrivelse
Interval (minutter)	Angiv, hvor ofte (i minutter) du ønsker, at dataserveren skal synkronisere brugere, Teams og servicekøer i Webex WFO med deres ækvivalenter i Webex Contact Center. Du kan finde flere oplysninger om synkronisering med Webex Contact Center under Core Configuration Data for 1.0. Minimum = 10 minutter.

9. Konfigurer sektionen Optagelsesindstillinger på følgende måde.

Felt	Beskrivelse
ACD Capture Delay	Vælg den tid, som WFM skal vente, før den Importerer ACD statistik efter et interval slutter.
Aktivér datafangst	(Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet, hvis du vil hente data fra Hele den foregående dag. Hvis du rutinemæssigt håndterer opkald, der varer længere end den maksimale standardforsinkelse, kan du vælge at genregistrere hele den foregående dags data fra midnat til midnat. De genfundne data overskriver det, der blev registreret i løbet af dagen. Dette sikrer, at dine statistikker er korrekte, og at dataene for meget lange opkald er i det korrekte interval.
Genindfangningstid	Indtast det tidspunkt på dagen, hvor du ønskerWebex WFOat genregistrere den foregående dags data fra ACD.

10. (Valgfrit) Vælg **Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse**. Dette giver dig mulighed for at optage skærmene for Webex Contact Center-agenter, der er konfigureret til skærmoptagelse i Webex WFO. For mere information, se Screen Recording.
11. Klik på **Save (Gem)**.

QM Data for 1,0

QM giver dig mulighed for at overvåge og evaluere, hvor godt dine agenter reagerer på de kontakter, de modtager.

Lydoptagelse

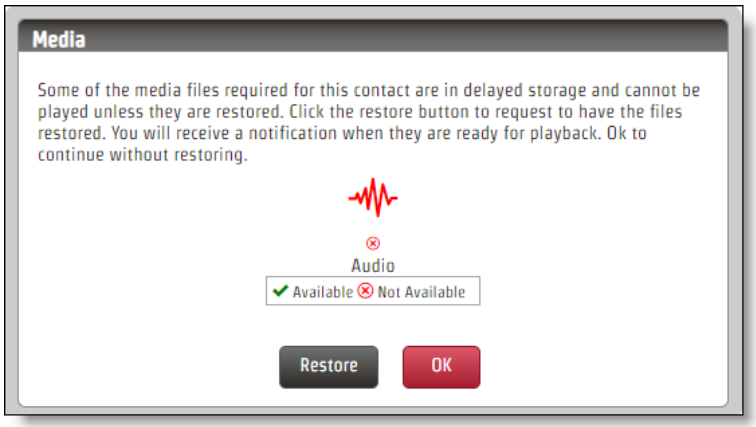
Når QM er knyttet til Cisco Webex Contact Center, oprettes og registreres kontakter i Webex Contact Center.

Hvis du vil importere en kontakt, importerer Webex WFO først kontaktmetadata via en API-anmodning. Derefter importerer den lydoptagelsen via en anden API-anmodning, matcher lydoptagelsen med kontaktmetadataene og knytter kontakten til den agent, der behandlede den.

Når flere agenter håndterer en kontakt i Webex Contact Center (f.eks. når en agent overfører kontakten til en anden agent), bruger Webex WFO metadata til at segmentere kontakten i et matchende antal kontakter, som den derefter knytter til de enkelte involverede agenter. Webex WFO bestemmer specifikt, hvornår agenter var aktive i opkaldet via tidsstempler for start og slut og segmenterer kontakten i overensstemmelse hermed. Hver resulterende kontakt i Webex WFO har sine egne metadata og lydoptagelse.

Det kan tage op til to timer for Webex Contact Center at gøre en kontakt tilgængelig for Webex WFO. Nogle gange kan det tage længere tid, før den lydoptagelse, der er knyttet til kontakten, overføres.

> **SEDDEL**
> Hvis du dobbeltklikker på en kontakt, der endnu ikke har en overført lydoptagelse, vises følgende meddelelse:



I denne situation er optagelsen imidlertid ikke i forsinket lagring, og klik på "Gendan" får ikke optagelsen til at blive gendannet. Optagelsen kan kun afspilles, når lydfilens overførselstilstand ændres fra "Filen er endnu ikke overført" til "Filen er uploadet".

I følgende afsnit beskrives det, hvordan Webex WFO segmenterer Webex Contact Center kontakter, der omfatter konsultationer, overførsler eller konferencer.

Konsultationer

Webex WFO segmenterer Webex Contact Center-kontakten i to kontakter, der har samme tilknyttede kontakt-id.

Den første kontakt er knyttet til den agent, der besvarede kundens opkald, og den anden kontakt er knyttet til den agent, der blev bragt ind i opkaldet til en konsultation. Optagelsen for den første kontakt strækker sig over hele længden af kundens opkald. Optagelsen for den anden kontakt strækker sig kun over den tid, som agenterne rådførte sig med.

Under konsultationen registrerer Webex Contact Center kun kunden, ikke agenterne.

EKSEMPEL

Webex WFO importerer en kontakt, hvor agent Braun rådførte sig med agent Hodges i 42 sekunder. Webex WFO segmenterer denne kontakt i to kontakter, 29 og 30.

Den optagelse, der er tilknyttet kontakt 29, har en varighed på 00:02:21, som er hele den tid, som agent Braun har været forbundet med kunden. Den optagelse, der er tilknyttet kontakt 30, har en varighed på 00:00:42, hvilket kun er den tid, som agent Hodges rådførte sig med agent Braun.

Begge optagelser har samme tilknyttede kontakt-id.

> Disse kontakter kan vælges og afspilles én efter én med medieafspilleren. Alle tilknyttede kontakter vises i Tilknyttede kontakter Tab, hvor de også kan vælges og afspilles.

Viderestillinger

Webex WFO segmenterer Webex Contact Center-kontakten efter det antal gange, den er blevet overført. For hver overførsel opretter Webex WFO en separat kontakt, og den knytter hver kontakt til den agent, der behandlede det pågældende segment af det overførte opkald.

Alle segmenter i et overført opkald har samme tilknyttede kontakt-id.

> **EKSEMPEL**
>
> Webex WFO importerer en kontakt, hvor agent Braun overførte kontakten til agent Hodges.
>
> Webex WFO segmenterer denne kontakt i to kontakter, 27 og 28. Optagelsen for kontakt 27 har en varighed på 00:00:44, som er længden af den tid, som agent Braun var forbundet med kunden, før han overførte kontakten til agent Hodges. Optagelsen for kontakt 28 har en varighed på 00:01:14, som er længden af den tid, som agent Hodges var forbundet med kunden, før kontakten sluttede.
>
> Begge optagelser har samme tilknyttede kontakt-id.
>
> Disse kontakter kan vælges og afspilles én efter én med medieafspilleren. Alle tilknyttede kontakter vises i Tilknyttede kontakter Tab, hvor de også kan markeres og afspilles.

Konferencer

Webex WFO segmenterer Webex Contact Center-kontakten i to kontakter, der har samme tilknyttede kontakt-id.

Den første kontakt knyttes til den agent, der besvarede kundens opkald, og den anden kontakt knyttes til den agent, der blev bragt ind i opkaldet til en konsultation og derefter til en konference. Optagelsen for den første kontakt strækker sig over hele længden af kundens opkald. Optagelsen for den anden kontakt strækker sig kun over den tid, som agenterne rådførte sig med og foretog konferenceopkaldet.

Under konsultationen registrerer Webex Contact Center kun kunden, ikke agenterne. Under konferenceopkaldet registrerer Webex Contact Center både kunden og agenterne.

> **EKSEMPEL**
>
> Webex WFO importerer en kontakt fra Webex Contact Center hvor Agent Braun rådførte sig med Agent Hodges og derefter bragte Agent Hodges ind i et konferenceopkald.

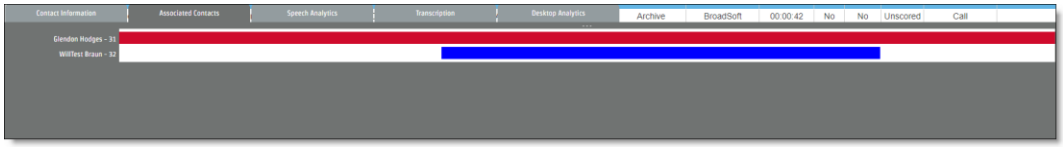
Webex WFO segmenterer denne kontakt i to kontakter, 31 og 32. Optagelsen for kontakt 31 har varigheden 00:02:09, som er hele den tid, som agent Braun har været forbundet med kunden. Optagelsen for kontakt 32 har en varighed på 00:01:00, som kun er den tid, som agent Hodges rådførte sig med og derefter var på et konferenceopkald med agent Braun.

Begge optagelser har samme tilknyttede 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

Disse kontakter kan vælges og afspilles én efter én med medieafspilleren. Alle tilknyttede kontakter vises i Tilknyttede kontakter Tab, hvor de også kan markeres og afspilles.

Følgende billede viser medieafspilleren, når kontakt 31 er valgt. Fra Tilknyttede kontakter Tab kan kontakt 32 også vælges og afspilles.



Metadata for kontakter

Webex WFO importerer ingen brugerdefinerede metadata fra Webex Contact Center 1.0, herunder følgende:

- Opkaldstilknyttede data
- Afslutningskoder

Følgende tabel opsummerer, hvordan kontaktmetadata fra Webex Contact Center 1.0 knyttes til tilsvarende kontaktmetadata i QM.

Webex CC	QM
Agent	Efternavn, Fornavn
ANI	Opkaldsnummer
DNI	Kaldt nummer

Webex CC	QM
Dato	Dato, klokkeslæt
Bruger TID	Agent ACD ID
Sessions-ID	Tilknyttet kontakt-id

Webex WFO understøtter brugerdefineret metadatatilknytning for CWCC 2.0. Se Synkroniser metadata til Webex WFO for at få flere oplysninger.