Webex WFO og Webex Contact Center integrationsvejledning

Til installationer med klassisk WFM

Først udgivet: 29. september 2020
Senest opdateret: 11. november 2025

Hovedkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m 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 Ciscowww.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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

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 produktet Webex WFO 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 for 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 genoptagelse, hvilket kræver Cisco API'er. For den API-baserede mulighed skal API-kommandoerne sendes til Cisco Smart

Desktop-software, så den kan redigere lyd. Redigeret lyd fra pause- og genoptag-data 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 startede 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 samlet Workforce optimering (WFO) softwarepakke, der integreres med Cisco Webex Contact Center for at levere opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring, Workforce management, voice-of-the-customer (VoC) analyse 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 en importforsinkelse på to til tre timer. Version 2.0: Import af kontakter sker, når optagelsen gøres tilgængelig for Webex WFO fra Webex Contact Center. Importen tager op til femten minutter.	
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 lyd	Se Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversigt for	

Funktio	**Understøt**	**Nu til dags Unsupported**
Optagelse, pause og genoptag (manuel og automatisk)		
Webex WFO indtager skærmoptagelse, pause og genoptag (manuel og automatisk)	oplysninger om den aktuelle tilgængelighed af pause og genoptagelse af lydoptagelser, pause og genoptagelse af skærmoptagelse samt stereooptagelse.	
Stereooptagelse		
Tilpassede metadata	X Kun 2.0	
Optagelser krypteret	X	
Begivenheder med taleenergi	X*** Stilhed og tal kun om begivenheder dem på pause	Sæt begivenheder på hold og sæt Understøttes ikke
Live-stemmeovervågning	X Tilgængelig via Webex Contact Center opkaldsovervågning	
Live-skærmovervågning	X Via Webex WFO Smart Desktop-klient	
Synkronisering understøttes	X Brugere, teams og køer	
Import af kontaktmetadata	X	
CRM-integration	X*	
Kontrolelementer til weboptagelse og optagelseskontrolelementer for agenter API		X**

Funktion	Understøttet	Nu til dags Unsupported
Understøtter multikanalintegration	X	
Stemmekanaler	X	
Digital kanal - Chat	X Se Om Webex WFO Digital Understøttelse af kanaler	
Digital kanal - SMS	X Se Om Webex WFO Digital Understøttelse af kanaler	
Digital kanal - E-mail	X Se Om Webex WFO Digital Understøttelse af 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: Tagging 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 medieimport		X
Smart Desktop til skærmoptagelse, live skærmovervågning og desktopanalysefunktioner	X	
Smart Desktop på Windows OS	(tilgængelig)	
Smart Desktop på MAC OS		(ikke tilgængelig)

*Hvis du migrerer fra en dataserver til en serveruafhængig integration, bedes du kontakte Cisco teknisk support. Se indledningen.

Du skal have **aktiveret Segmentoptagelse**, **Meld benoptagelse** og **Komplekse opkald** . Se Komplekse opkaldshændelser for at få flere oplysninger.

Workforce Management (Klassisk WFM)

IMPORTANT Classic WFM er erklæret End of Sale pr. 1. december 2023 og kan ikke længere købes.

WFM er en samlet, brugerfokuseret software med en moderne tilgang. Finpuds prognoser, strømlin planlægning og administration, og frigør ledere til at fokusere på at tilføje værdi. PUT de rigtige mennesker på de rigtige steder.
Giv dem mulighed for at arbejde smartere og levere en ensartet og enestående kundeoplevelse.

Tilgængelige funktioner

Funktion gjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Historiske data	X	
Data i realtid	X	
Prognoser	X	

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Planlægning	X	
Synkronisering understøttes	X Brugere, teams og køer	

** Registrering af historiske data, der er ældre end seks måneder, kan kræve et Professional Services-engagement, hvis dataene ikke er direkte tilgængelige i Webex Contact Center.*

Analytics

Tilgængelige funktioner

Funktion	Understøttet	Understøttes ikke i øjeblikket
Speech Analytics (fonetik)	X** Kun tilgængelig for lokale installationer	
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	

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Smart benchmarking for agenter	X	
Avanceret talesøgning	X	
Omni Agent Intelligence	X Kun tilgængelig for cloud-installationer. Et engagement med Cisco Professional Services er påkrævet.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence er afhængig af brugerdefinerede metadata. Se Synkroniser metadata til Webex WFO for at få flere oplysninger.

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 alle dine Workforce engagementsstyrings- og kundeinteraktionsdata fra hele 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 fungerer licenser og Administrer roller og tilladelser for at få flere oplysninger.

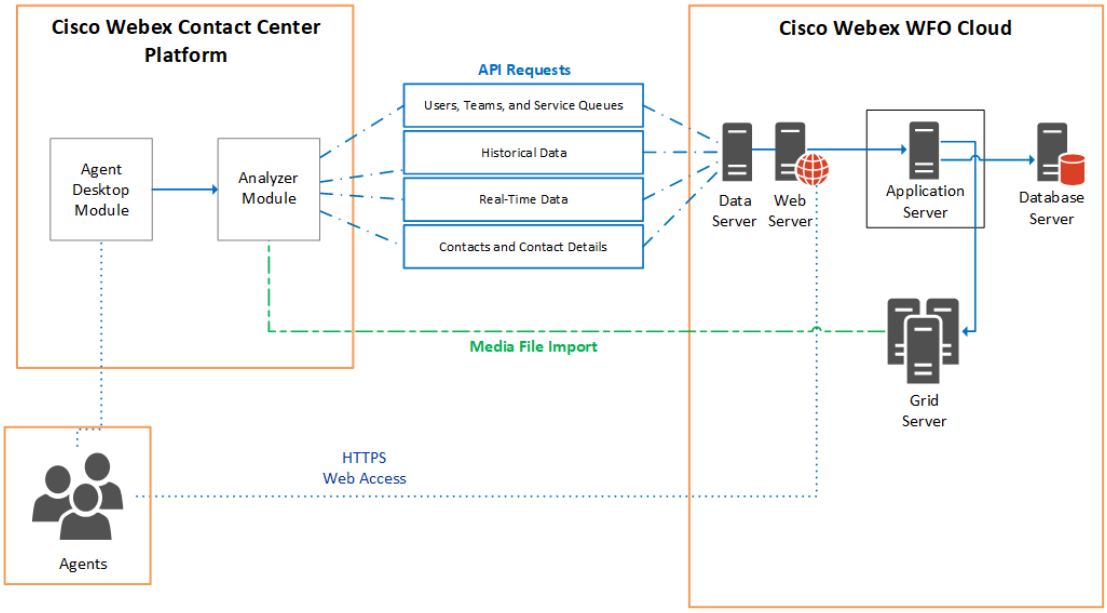
Tilgængelige funktioner

Funktion	Understøttet	Understøttes ikke i øjeblikket
Færdigbyggede dashboards	X	
Analyse drevet af maskinel indlæring	X	
Brugerdefinerede temaer	X	

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
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-pakken. Bemærk, at diagrammet indeholder klassisk 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 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
- Hvis din installation omfatter QM, Analytics eller Classic WFM skal du følge proceduren Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 Konfigurationsoversigt

CWCC 1.0-integrationen bruger CMSv2 API'er og er kompatibel med Webex WFO QM, Analytics og Classic WFM.

Følg proceduren beskrevet i Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0.

CMSv2 API'er

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics og kun klassisk WFM
- Velegnet til brugere, der skifter fra CWCC 1.0 til 2.0
- Du skal følge proceduren Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0 , samtidig med at du sikrer **, at afkrydsningsfeltet Cisco Webex Contact Center 1.0** er markeret **, og at feltet Cisco Lejer ID** er udfyldt.

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 adminkonto til aldrig at udløbe. Dette er en tjeneste-type konto. Det bør ikke være en personlig e-mail-konto. Cisco tilbagekalder Få adgang til tokens, når brugerlegitimationsoplysningerne udløber. Hvis brugernavnet og adgangskoden til din Cisco-konto udløber, skal ACD i Webex WFO derfor 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 lejeradministratorens legitimationsoplysninger (brugernavn og adgangskode)
- Webex WFO domæne-URL (f.eks. "us3"-delen i www.us3.calabriocloud.com)

Forudsætninger

- Brugernavnet er i formatet FQDN.
- Brugeren har adgang til mediet Webex CC 2.0 API og Webex CC 2.0 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.

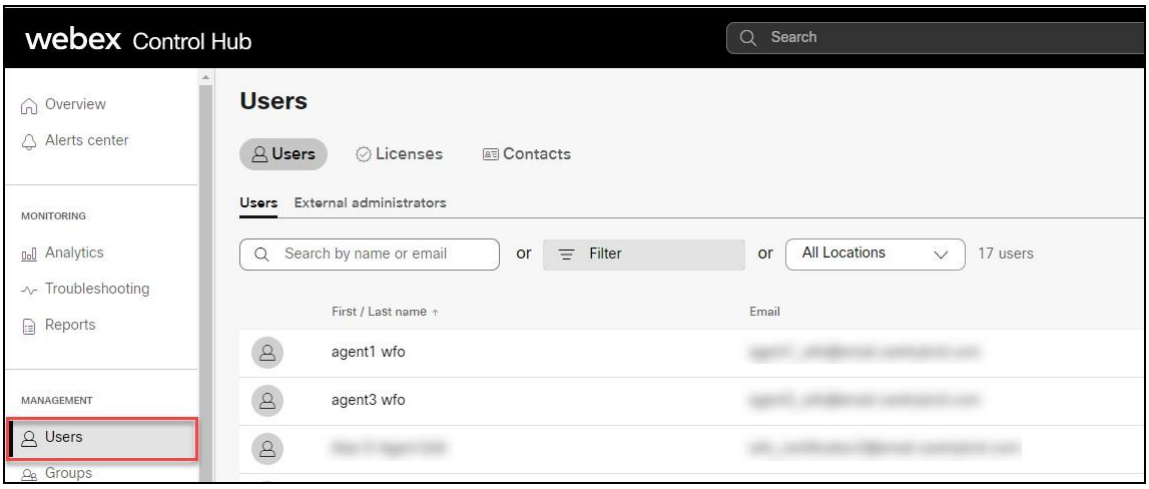
  BEMÆRK Hvis Active Directory-synkronisering aktiveres senere, og e-mail-adressen ikke findes i Active Directory, slettes opsætningen i Cisco. Der vil være duplikerede hold og Brugere forårsaget af synkroniseringsproblemer med en ny e-mail-adresse.

Konfigurationsprocedurer

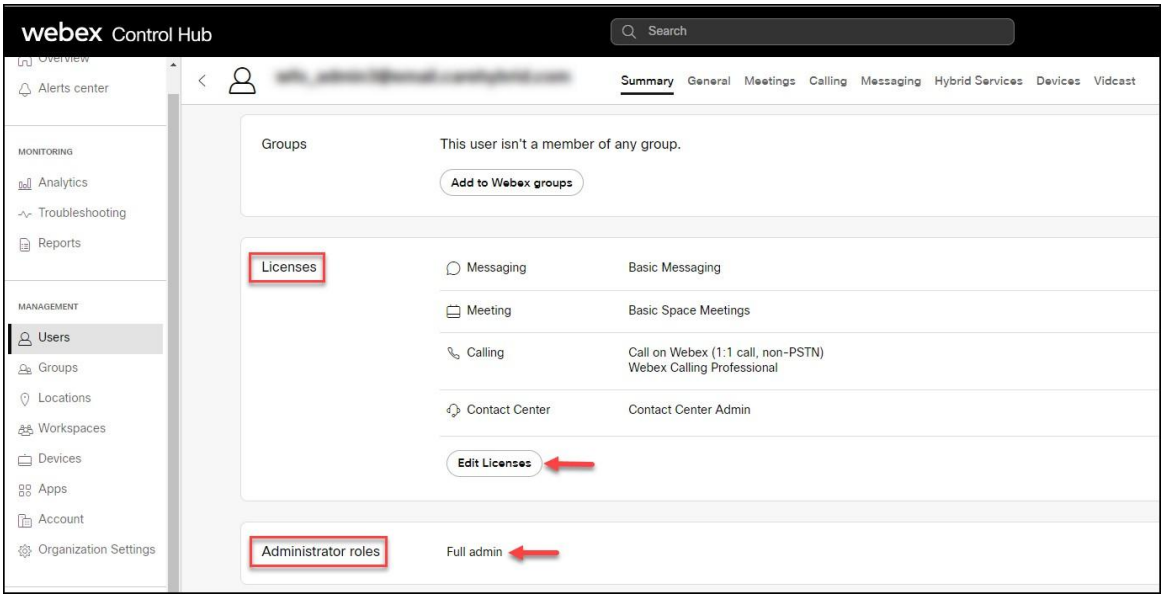
Tildel roller og tilladelser

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.



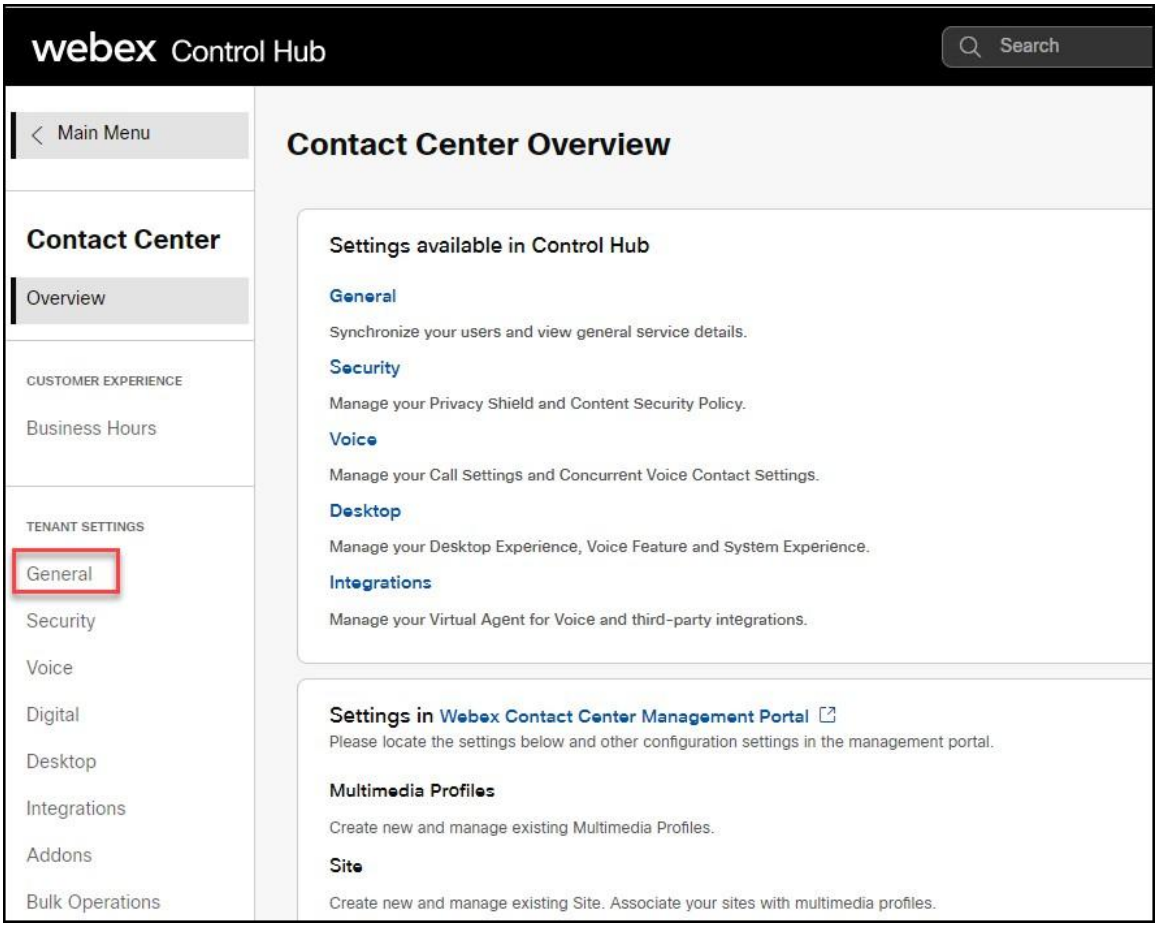
- Hvis de korrekte licenser ikke er tildelt brugeren, skal du klikke på **Rediger licenser** i licenserne Og derefter klikke på **Rediger licenser** igen på siden Licensoversigt.
- Rediger licenserne efter behov, og klik derefter på **Gem**.
- Hvis de rette roller ikke er tildelt, skal du vælge den aktuelt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

Licenser	
Messaging	Grundlæggende meddelelser
	Avancerede
Møde	Grundlæggende rummøder
	Avancerede rummøder
	Webex Meetings Suite
Gernin	Opkald på Webex (1:1-opkald, ikke-
Kontaktcenter	Kontaktcenteradministrator
	Licenseret agent > Premium
Rolle	
Services	Administrator af

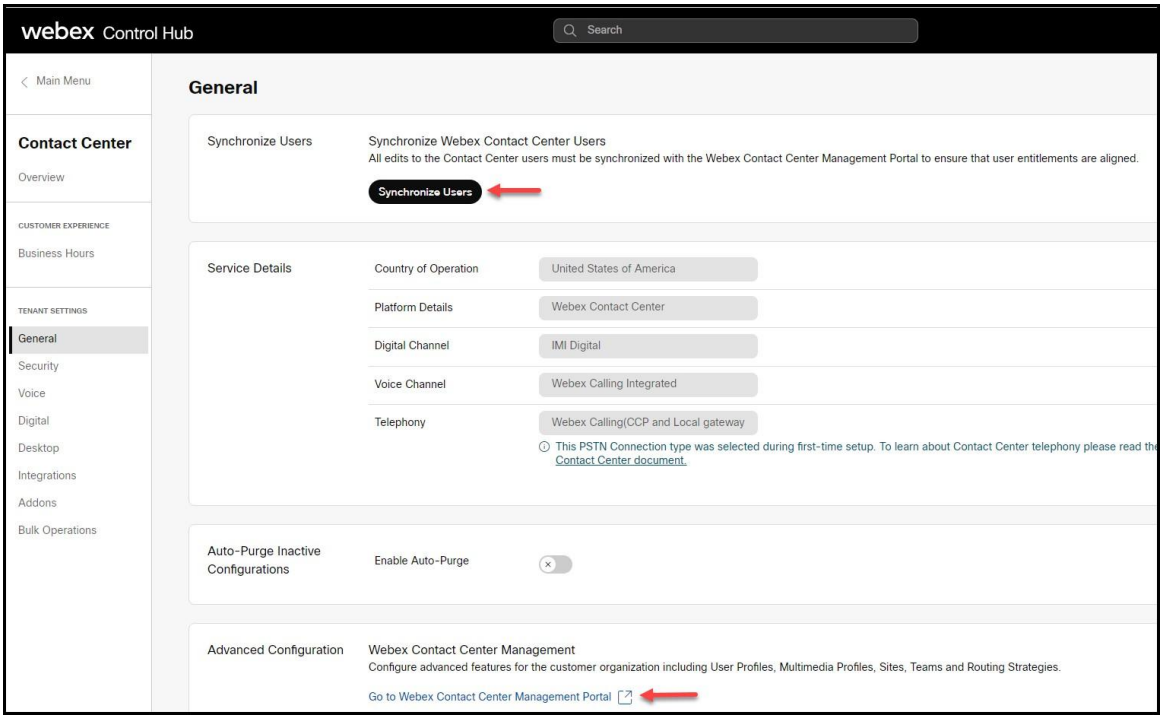
BEMÆRK Hvis du oplever synkroniseringsproblemer, skal du vælge ikonet **Afkrydsningsfeltet Organisationsadministrator** ,

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.



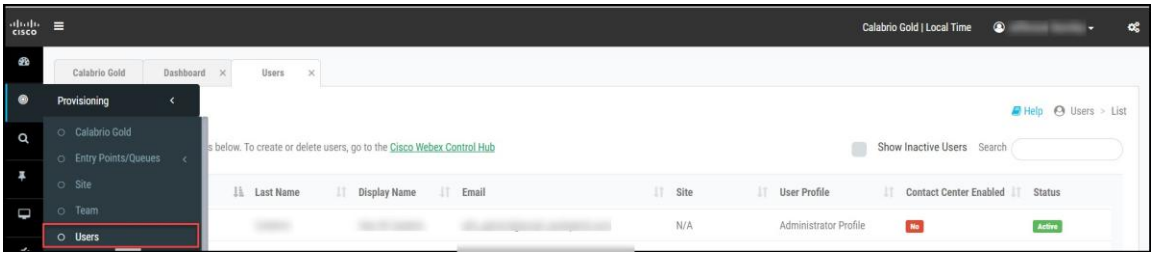
3. Klik på **Synkroniser brugere**.



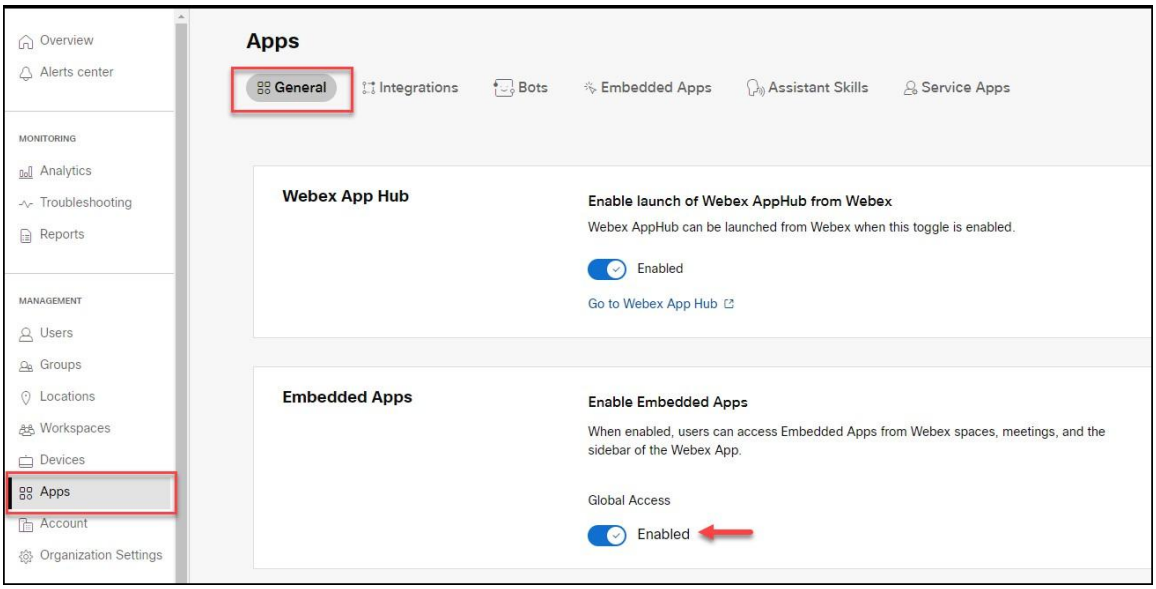
4. **Klik på linket Gå til Webex Contact Center Management Portal** . Management Portal åbnes i et separat vindue.

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

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

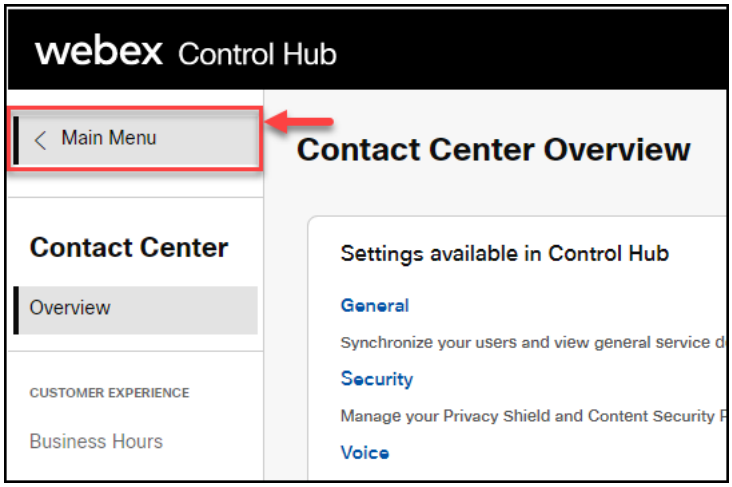


Konfigurer Apps-indstillinger



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** .

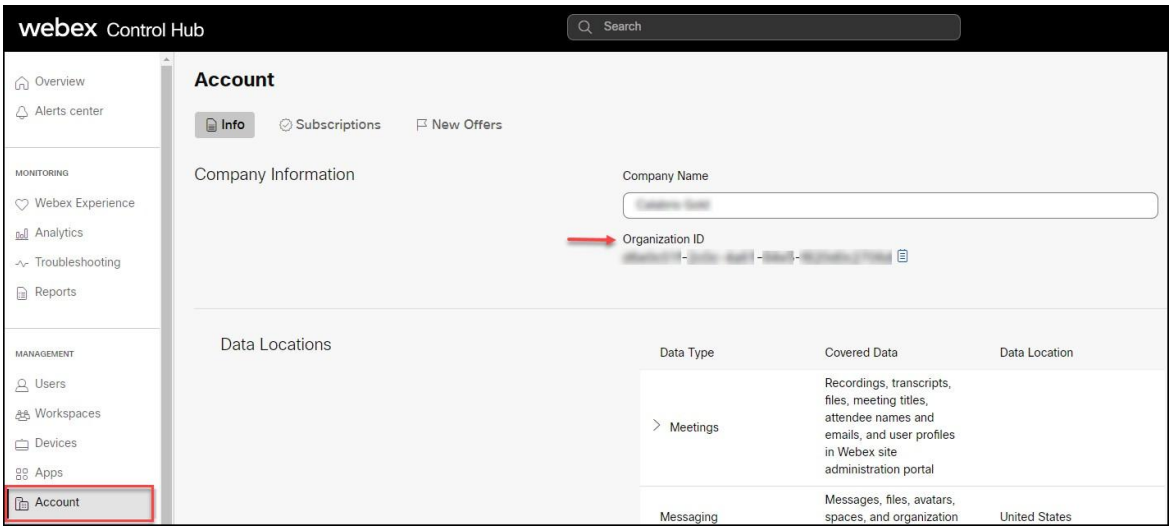


2. Fra siden **Generelt** Tab på **siden Apps** skal du slå til/fra-knappen **Global adgang aktiveret** .

Find din organisation ID

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

2. Gem din **organisation ID** på en let tilgængelig placering. Din Cisco organisation ID er påkrævet, når du konfigurerer forbindelsen til CWCC 2.0 i Webex WFO. Din organisation ID kaldes også Lejer ID i Webex WFO.



Kort API slutpunkter

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

Region	Udviklerportal	API
OS	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
UK	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.

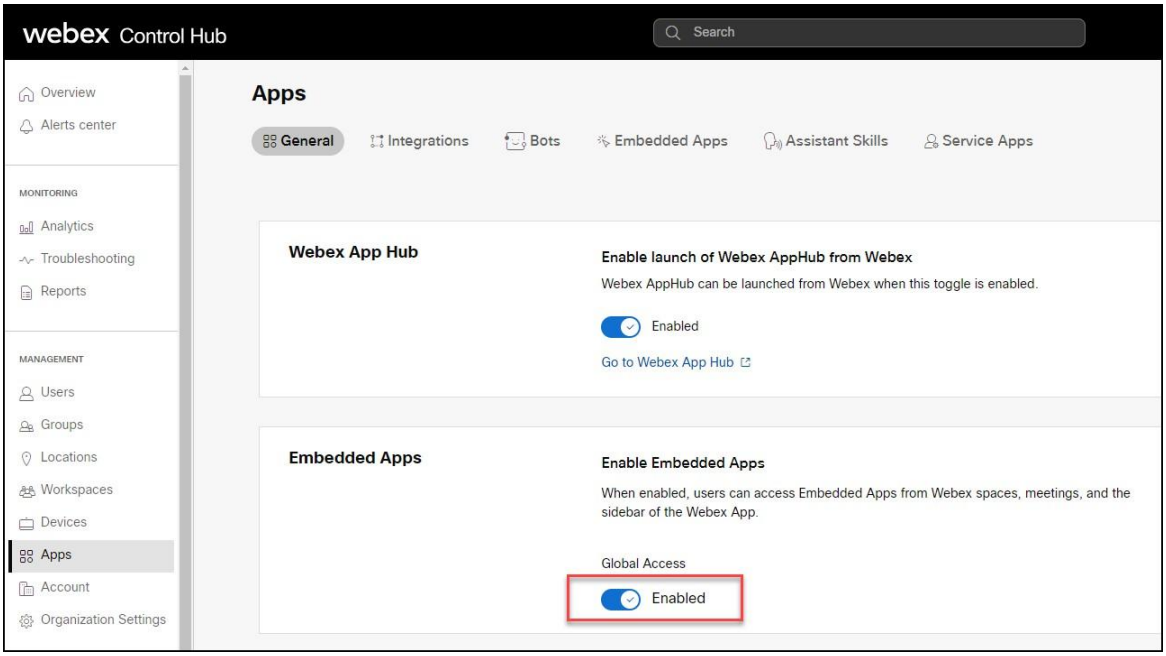
Aktivér integrationen med Pro Pack

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 ved hjælp af 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 **Gem**.

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0

I dette afsnit forklares det, hvordan du konfigurerer forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center 2.0 og Webex WFO. Organisation ID 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 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 din kontoadministrator.

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.

- 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.
- Brugernavn — Dette er en bruger-e-mail-adresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i Cisco Webex Contact Center.

  > **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Hvis du bruger WFM, skal du sikre dig, at brugernavnet Webex Contact Center
  > adskiller sig fra feltet **Calabrio ONE API Brugernavn** .

- API URL - Den komplette basis-URL for Webex Contact Center API, inklusive protokollen.
- Lejer ID - Dette er din Cisco Webex Contact Center organisation ID.
- Feltet Calabrio ONE API Brugernavn skal opfylde følgende kriterier.
  - I Webex WFO skal denne bruger også have tilladelserne **Optag skærm** og **Optag stemme** tildelt til deres rolle. I **Programadministration** skal du bruge **siden Roller** til at tildele tilladelser til roller og bruge **siden Brugere** til at tildele roller til brugere.
  - Denne bruger skal være tildelt **til standardteamet** fra rullelisten **Team** på **siden Brugere** side i **Programadministration**.

- Denne bruger skal have fuldt omfang ved at vælge alle grupper og teams under **Tilknyttede grupper og teams** på **siden Brugere** i **Programadministration**.

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 udrulning 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 proceduren Konfigurer Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM , når du har fuldført proceduren Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af programmatiske API'er 2.0.
- Når du har konfigureret et ACD, skal du konfigurere 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. **VIGTIGT:** Dette bør være en tjenestekonto, der aldrig bør ændres. Ændring af din konto kan medføre Dupliker brugere og teams i systemet.

Felt	Konfiguration
API URL	Angiv den komplette basis-URL for Cisco Webex Contact Center API, herunder protokolidentifikatoren.
Lejer ID	Angiv Organisation ID 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 lejeradministratorkonto. ▪ I Webex WFO skal denne bruger også have tilladelserne **Optag skærm** og **Optag stemme** tildelt til deres rolle. I **Programadministration** skal du bruge **siden Roller** til at tildele tilladelser til roller og bruge **siden Brugere** til at tildele roller til brugere. ▪ Denne bruger skal være tildelt **til standardteamet** fra rullelisten **Team** på **siden Brugere** i **Programadministration**. ▪ Denne bruger skal have fuldt omfang ved at vælge alle grupper og teams under **Tilknyttede grupper og teams** på **siden Brugere** i **Programadministration**.
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.

Felt	Konfiguration
	Markér afkrydsningsfeltet **Digital (Chat, SMS, E-mail, Social),** hvis din organisation ønsker, at Webex WFO skal indtage chats og SMS-meddelelser samt e-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. Metadataværdierne CWCC knyttes til metadataetiketter, der er oprettet i Metadatastyring (findes på Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadatastyring). Når metadata er blevet kortlagt, 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.
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.
Aktivér datafangst	(Valgfrit) Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil genregistrere data fra hele den foregående dag.
Import af medier	Aktivér import af medie- og optagelsesfiler til Webex WFO Fra Webex Contact Center.

Felt	Konfiguration
Brugersynkronisering	Gør det muligt at synkronisere brugerdata til Webex WFO fra Webex Contact Center.
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 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 er

Felt	Konfiguration
	Importeret 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.

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.

Konfigurer 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 knyttet 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 **Godkendelses-URL**.
11. Klik på **Godkend**.
12. Klik på **Gem**.

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' globale variabelfelter eller
Standardfelter returneret i API-slutpunktssvar. Derfra skal metadataene formateres korrekt, før de kan tilføjes til Webex WFO. Konfigurationen er fuldført, når CWCC-metadataene er tilføjet 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. Efter vellykket kortlægning kan metadata bruges til at tilføje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Metadatafelter kan findes i panelet Detaljer på siden Medieafspiller (siden Interaktioner > åbn en kontakt). Du kan se, redigere eller slette et metadatafelt fra dit system.

Globale variabler er brugerdefinerede felter oprettet af Cisco. Du kan finde flere oplysninger om globale variabler på din CWCC administratorside. Standard brugerdefinerede metadatafelter stammer fra /search-slutpunkter i CWCC. Se Cisco dokumentation for mere information, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Følgende kode er et eksempel på et /search API-svar.

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


```
{
   "data": {
      "opgave": {
         "opgaver": [
            {
               "sluttedeTid": 1630380960406, "anmodet om
               optagelse": sand, "erAktiv": falsk,
               "kø": [
                  {
                     "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "navn": "cb_outdial_queue"
                   }
                 ],
               "status": "afsluttet",
               "ejer": {
                  "navn": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "oprettetTid": 1629450000000,
               "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "kanaltype": "telefoni"
            }
         ]
      }
   }

}
```

Forudsætninger

- Cisco Webex Contact Center 2.0 skal konfigureres som en ACD i Webex WFO.
- Der skal først oprettes en metadataetiket i Metadata Manager i Webex WFO (placeret under Programstyring > QM > QM Konfiguration > Metadata Manager) for hvert CWCC metadatafelt, du vil knytte til en Webex WFO metadataetiket.

  Du skal vælge **Tekst** fra rullemenuen **Metadatatype** på siden Metadataadministrator for at metadataene kan tilknyttes.

  Sørg for, at rullemenuen **ACD Data** er tom på siden Metadata Manager. Alle andre felter på siden Metadata Manager kan konfigureres efter behov.

Sideplacering

Programstyring > Global > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedurer

Disse procedurer beskriver, hvordan man indsamler og formaterer passende metadata fra CWCC API-svarslutpunkter. Alle metadata skal overholde disse formater. Der er to tilgængelige formater afhængigt af om der anvendes standardfelter eller globale variabelfelter. Felter skelner mellem store og små bogstaver og indeholder ingen mellemrum mellem tekst.

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

```
1  {
2      opgavedetaljer (
3              fra: 1631192040000
4              til: 1654515806364
5              filter: {
6                  og: [
7                      { kanaltype: { er lig med: telefoni } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         opgaver
12             id
13             strengGlobaleVariabler(navn: "Globalt_StemmeNavn") {
14                 navn
15                 værdi
16             }
17         }
```

```
18        }
19    }
```

- Standardmetadatafelter skal formateres som
  <opgave eller opgavedetaljer>.<feltnavn>
- Globale variable metadatafelter skal formateres som
  <opgave eller opgavedetaljer>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Indsaml og formatér CWCC standard metadatafelter

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

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

   teksten, **opgave**, som præfiks for alle opgavesvar.

   EKSEMPEL Du beslutter dig for at indsamle metadata om "channelType". I eksempelanmodningen API falder "channelType" ind under kategorien taskDetails. Derfor bruger du teksten
   opgavedetaljer

   ```
   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 opgavedetaljer.

3. Hvis der ikke er hierarkiniveauer i de metadata, du indsamler, skal du tilføje feltnavnet og formatere metadataværdien som følger. Felter skelner mellem store og små bogstaver og indeholder ingen mellemrum mellem tekst.

   <opgave eller opgavedetaljer>.<feltnavn>

   EKSEMPEL opgavedetaljer.kanaltype

4. Hvis der er hierarkiske niveauer i de metadata, du indsamler, skal du formatere metadataværdien som følger, uden mellemrum mellem teksten. Dine CWCC 2.0-metadata er nu klar til at blive kortlagt til Webex WFO-metadataetiketter.

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

Indsaml og formatér CWCC globale variable metadatafelter

Globale variabler indeholder teksten GlobalVariables i API-svaret.

1. Vælg det passende præfiks baseret på CWCC API-svaret. Endpoint-præfikserne falder i to kategorier; de er taskDetails> og task>.

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

   teksten, **opgave**, som præfiks for alle opgavesvar.

   EKSEMPEL Du beslutter dig for at indsamle metadata om "Global_VoiceName". I eksempelanmodningen API falder navnet "Global_VoiceName" ind under opgavekategorien. Derfor bruger du
   tekstopgaven

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

2. Tilføj et punktum efter præfikset.

   EKSEMPEL opgave.

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

   EKSEMPEL opgave.Global_StemmeNavn

4. Tilføj et kolon.

   EKSEMPEL opgave.Globalt_Stemmenavn:

5. Find datatypen, 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.

   - heltalGlobaleVariabler— hvor <Heltal> er datatypen.
   - stringGlobalVariables— hvor <String> er datatypen.
   - longGlobalVariables— hvor <Long> er datatypen.
   - doubleGlobalVariables— hvor <Double> er datatypen.
   - boolskeGlobaleVariabler— hvor <Boolsk> er datatypen.

   EKSEMPEL

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

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

6. Sørg for, at din formaterede tekst er i følgende format. Felter skelner mellem store og små bogstaver og indeholder ingen mellemrum mellem tekst. Dine CWCC 2.0-metadata er nu klar til at blive kortlagt til Webex WFO-metadataetiketter.

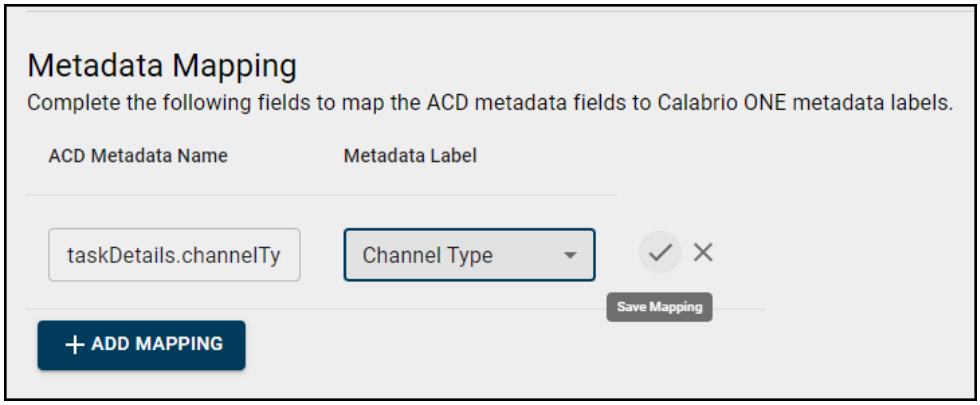
   <opgave eller opgavedetaljer>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Kortlæg CWCC metadata i Webex WFO

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

4. Klik på rullemenuen under kolonnen **Metadataetiket** , og vælg et metadataetiket fra listen over muligheder.
5. Klik på fluebensikonet for at gemme metadatatilknytningen.

EKSEMPEL



6. (Valgfrit) Klik på **Tilføj kortlægning** for at tilføje yderligere metadatakortlægninger, og gentag efter behov.
7. Klik på **Gem** i øverste højre hjørne af siden.

Metadataindstillinger fra eksempelanmodninger

Følgende viser de tilgængelige metadataindstillinger for opgaven.

Opgavemetadataindstillinger i en

```
1  {
2      opgave(
3              fra: 1631111190000
4              til: 1634123120000
5              filter: {
6                  og: [
7                      { kanaltype: { er lig med: telefoni } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         opgaver
12             id
13             status
14             kanaltype
15             oprettetTid
16             sluttid
17             oprindelse
18             bestemmelsessted
19             kontaktÅrsag
20             retning
21             ejer { ID navn }
22             indgangspunkt { ID navn }
```

```
                opsigelsestype
                kanalundertype
                kunde {navn telefonnummer e-mail}
                er Aktiv
                erTilbagekald
                kanalMetaData { email { emne metaData } }
                tilbagekaldsdata {
                    tilbagekaldsanmodningstid
                    tilbagekaldForbindelsestid
                    tilbagekaldsnummer
                    tilbagekaldsstatus
                    tilbagekaldsOprindelse
                    tilbagekaldstype
                }
                optagelsessted
                sidsteWrapCodeName
                sidstekø { ID navn }
                lastSite { ID navn }
                sidste hold { ID navn }
                sidste indgangspunkt { ID navn }
                samlet varighed
                csatScore
                blindOverførselsantal
                konferenceAntal
                konferenceVarighed
                konsultationAntal
                konsultationsvarighed
                holdCount
                holdVarighed
                selvbetjeningAntal
                selvbetjeningVarighed
                forbundetAntal
                forbundetVarighed
                konsulterTilKøAntal
                konsulterTilKøVarighed
                overførselsantal
                opsamlingsvarighed
                ringetid
                køVarighed
                køAntal
                captureRequested
            }
        }
}
```

Følgende viser de tilgængelige metadataindstillinger for taskDetails.

taskDetails metadataindstillinger i en eksempelanmodning

```
{
    opgavedetaljer(
                fra: 1631192040000
                til: 1634648040000
                filter: {
```

```
                og: [
                        { kanaltype: { er lig med: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        opgaver
            id
            status
            kanaltype
            oprettetTid
            sluttid
            oprindelse
            bestemmelsessted
            kontaktÅrsag
            retning
            ejer { ID navn }
            indgangspunkt { ID navn }
            opsigelsestype
            kanalundertype
            kunde {navn telefonnummer e-mail}
            er Aktiv
            erTilbagekald
                    kanalMetaData { email { emne metaData } }
            tilbagekaldsdata {
                tilbagekaldsanmodningstid
                tilbagekaldForbindelsestid
                tilbagekaldsnummer
                tilbagekaldsstatus
                tilbagekaldsOprindelse
                tilbagekaldstype
            }
            optagelsessted
            sidsteWrapCodeName
            sidstekø { ID navn }
            lastSite { ID navn }
            sidstehold { ID navn }
            sidste indgangspunkt { ID navn }
            samlet varighed
            csatScore
            blindOverførselsantal
            konferenceAntal
            konferenceVarighed
            konsultationAntal
            konsultationsvarighed
            holdCount
            holdVarighed
            selvbetjeningAntal
            selvbetjeningVarighed
            forbundetAntal
            forbundetVarighed
            konsulterTilKøAntal
            konsulterTilKøVarighed
            overførselsantal
            afslutningsvarighed
            ringvarighed
```

```
                    køVarighed
                    køAntal
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

Ikke-understøttede arrays

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

Ikke-understøttede arrays	Beskrivelse
køer	Køinformation.
websteder	ID, navnet på den fysiske kontaktcenterlokation, som opgaven blev distribueret til.
teams	ID, navnet på det team, som opkaldet blev distribueret til.
bidragydere	Agenter, der har håndteret opgaven.
indgangspunkter	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 Webex WFO Digital Kanal Support

Webex WFO tilbyder digital kanalsupport til dit CWCC multikanal- eller omnikanalsystem. Med understøttelse af digitale Webex WFO-kanaler indtages lydoptagelser, chattransskriptioner og SMS-transskriptioner fra dit CWCC-system af Webex WFO, visualiseres og er tilgængelige på **Interaktioner** side. Understøttelse af digitale kanaler sikrer et omfattende overblik over interaktioner og en problemfri brugeroplevelse på tværs af kanaler inden for Webex WFO. Dobbeltklik på en hvilken som helst interaktion på **Interaktioner** side for at få adgang til interaktionens data.

Begreberne multikanal- og omnichannel-kontaktcentre er ikke synonymer. De har tydelige forskelle i, hvordan de defineres. Multikanals kontaktcentre understøtter forskellige kommunikationskanaler. De understøttede kanaler kan omfatte telefonopkald, e-mails, webchat, sociale medier og mere. Hver kanal opererer uafhængigt med sin egen kø og agenter, der er specialiseret i at håndtere den pågældende kanal. Imidlertid er hver kanal siloeret, hvilket kan resultere i brudt kommunikation. Det betyder, at når en kunde bevæger sig fra én kanal til en anden, mister kundeinteraktionen kontinuitet og kontekst undervejs.

Hvorimod omnichannel kontaktcentre tilbyder en problemfri og integreret oplevelse på tværs af alle kommunikationskanaler. Kanalerne er sammenkoblet, hvilket giver kunderne mulighed for at starte en samtale på én kanal og fortsætte den på en anden uden at gentage information. Omnichannel-løsninger giver agenter mulighed for at kende hver kundes historik og håndtere kundeforespørgsler hurtigt i alle kommunikationskanaler.

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

Understøttede kontaktscenarier

Følgende scenarier understøttes.

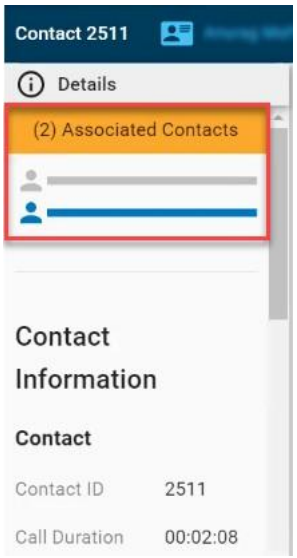
- Indgående/udgående beskeder
- Viderestillinger

- Konferencer

BEMÆRK Konferencer understøttes ikke for e-mailkanaler.

EKSEMPEL Interaktionen, der er vist 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 chatten eller SMS-transskriptionen. Blå viser den valgte agent. Den fulde chat- eller SMS-transskription vises uanset hvilken agent der er valgt. Den valgte agent vises dog i blå talebokse i højre side af en transskriptionslog.



Procedurer

Aktivér digitale kanaler

1. I Webex WFO skal du navigere til **Programstyring** > **ACD Konfiguration**.
2. Klik på **Tilføj** i sektionen **Vælg ACD** . Vinduet **ACD Detaljer** åbnes.
3. Vælg **Cisco Webex Contact Center 2.0** fra rullemenuen **Vælg ACD** for at få adgang til konfigurationssiden ACD.
4. I afsnittet **Aktiverede produkter** skal du klikke på **Kvalitetsstyring**.
5. Klik **Digital (Chat, SMS, E-mail, Social)**.
6. Klik på **Gem**.

Filtrer efter chat, SMS, e-mail eller transskriptioner fra sociale medier på interaktionssiden

1. I Webex WFO skal du navigere til **Interaktioner**.
2. I ruden **Filtre** skal du klikke på rullemenuen **Kontakttype** i kolonnen Filtre.
3. Vælg **Chat** for chattransskriptioner, **SMS** for SMS-transskriptioner eller **E-mail** for e-mailtransskriptioner.
4. Klik på **Anvend**.

Begrænsninger for digitale kanaler

Kommandoerne Start skærm og Stop skærmoptagelse gælder for interaktioner kun på skærmen uden en tilknyttet lydkontakt. Dette kan bruges til at registrere adfærden på skærmen, mens en agent håndterer en digital interaktion, men det forbinder ikke den digitale interaktionstransskription med interaktionsdetaljerne.

Chatsupport

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

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

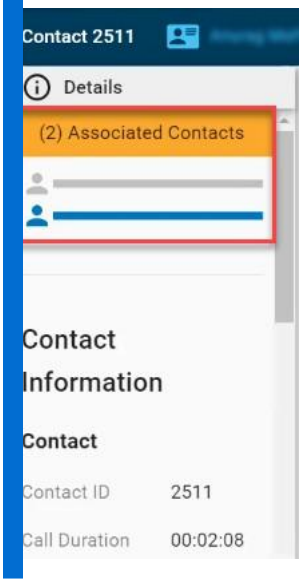
Det betyder, at hvert ben af en chat har en unik kontakt ID, og alle afledte ben af en chat har den samme delte tilknyttede kontakt ID. Når du har valgt en chat, kan du se alle tilknyttede chats i chattransskriptet, der vises på siden Interaktioner.

Forudsætninger

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

BEMÆRK Hvis der er yderligere agenter tilknyttet den chat, du har valgt, på grund af overførsler eller konferencer, kan du se de yderligere agenters chattransskriptioner ved at klikke på agenten i feltet Tilknyttet.

Kontakter i ruden Detaljer.



Chatbegrænsninger

- Chattranskriptioner 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.
- Tilknyttede kontakt-id'er forbliver ensartede for alle dele af en tekstchat (inklusive overførsler og konferencer). Mens tilknyttede kontakt-id'er forbliver ensartede for alle dele af et taleopkald (inklusive omstillinger og konferencer). Tilknyttede kontakt-id'er er dog forskellige mellem tekstchats og taleopkald fra en enkelt kunderejse.

SMS Støtte

Når din kunde og en agent udveksler SMS-beskeder, også kendt som tekstbeskeder, indtages SMS-beskederne og de data, der er knyttet til disse SMS-beskeder, i Webex WFO. Hver agent, der er involveret i samtalen, har en fuld SMS-transskription af hele interaktionen, ikke kun deres individuelle del af interaktionen. Hvert ben af en interaktion har en kontakt ID, som er SMS-interaktionens unikke ID. En tilknyttet kontakt ID er det identifikator, der forbinder en oprindelig kontakt med alle afledte ben af kontakten, der indtages i Webex WFO. En SMS-samtale kan have flere dele, hvis den inkluderer overførsler eller konferencer.

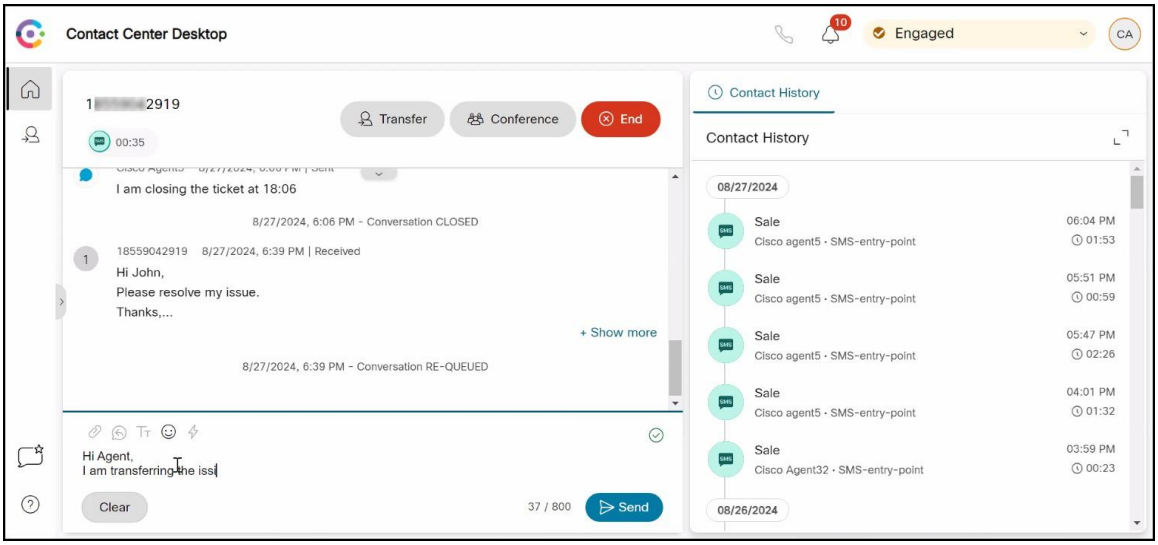
Det betyder, at hvert ben af en SMS har en unik kontakt ID, og alle afledte ben af en SMS har den samme delte tilknyttede kontakt ID. Når du har valgt en SMS-kontakt på siden Interaktioner, kan du se alle tilknyttede SMS-beskeder i medieafspilleren (**Interaktioner** > Dobbeltklik på en kontakt for at se dens SMS-transskription).

Forudsætninger

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

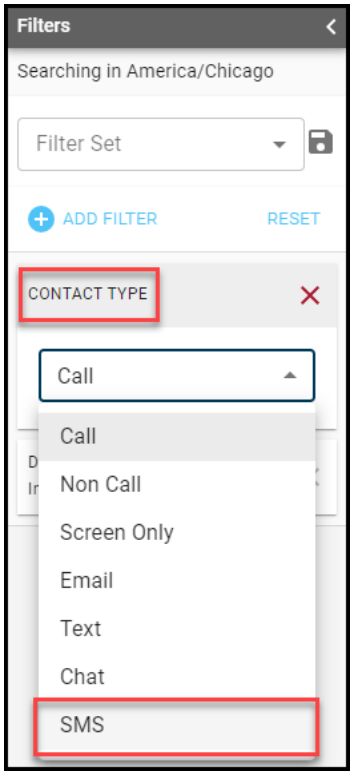
Eksempel på flow

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

1. En kunde bruger en mobiltelefon til at kontakte en agent.
2. Kundekontakten vises i køen på Contact Center Desktop, og agenten accepterer.
3. Kunden og agenten udveksler SMS-beskeder i et par minutter, og derefter afslutter agenten chatten.
4. 

5. Agenter skal afslutte samtalen ved at klikke på knappen **Afslut** i deres Contact Center Desktop-system, før Webex WFO kan indtage SMS-transskriptioner og SMS-data.
6. I Webex WFO skal du finde dine SMS-transskriptioner ved at navigere til siden **Interaktioner** . Sikre **Kontakttype** er blevet valgt som filter, filtrer efter **SMS** beskeder, og vælg en SMS fra listen

af interaktioner.

7. 

(Rullemenuen Kontakttypefilter på siden Interaktioner)

SMS begrænsninger

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

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

SMS-samtalen, der blev overført til den anden agent, har den samme tilknyttede kontakt ID. Det fem minutter lange telefonopkald mellem kunden og den anden agent har en anden 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, at du ikke ved et uheld deaktiverer chat og SMS.

E-mail-support

Forudsætninger

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

Eksempel på flow

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

1. En kunde sender en e-mail.
2. E-mailbeskeden vises i en Cisco Contact Center Desktop-kø (agentdashboard) og samles op af en agent.
3. Kunden og agenten udveksler e-mails 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-transkriptioner ved at navigere til siden **Interaktioner** og vælge en e-mail-interaktion fra listen.

Komplekse opkaldshændelser

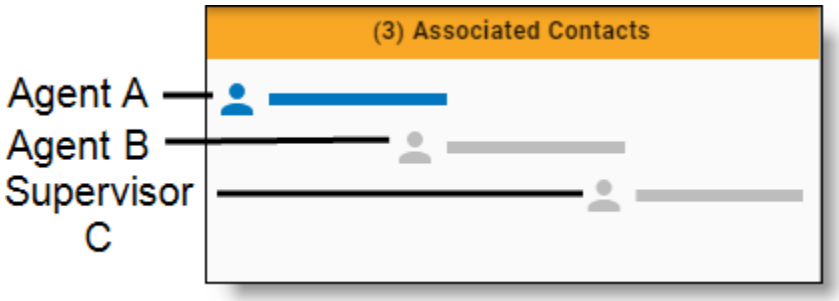
Dette emne beskriver, hvordan Webex WFO håndterer komplekse opkaldsscenarier. Komplekse opkaldsscenarier er forskellige handlinger, der kan finde sted under et opkald. De omfatter omstillinger, konferencer, ventende samtaler og parkerede opkald. I Cisco Webex Contact Center 2.0 dannes et segment, når der sker 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 tilhørende data, såsom skærmoptagelser og metadata, for en kontakt. Den tilknyttede kontakt ID er den identifikator, der forbinder et oprindeligt opkald med alle afledte dele af opkaldet, der er registreret i Webex WFO. Det betyder, at hver resulterende kontakt deler den 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 (for eksempel når én agent viderestiller opkaldet til en anden agent), opretter Webex WFO en separat kontaktperson for hver involveret agent og giver disse kontakter den samme tilknyttede kontaktperson ID. Afsnittet Tilknyttede kontakter viser sådanne kontakter, så du kan se alle segmenter af et opkald, fra det tidspunkt, hvor det kommer ind i kontaktcenteret, til det slutter.

EKSEMPEL

En kunde ringer til Agent A. Agent A viderestiller kunden til Agent B, og Agent B viderestiller kunden til Supervisor C. Webex WFO opretter tre separate kontakter og giver dem den samme tilknyttede kontakt ID.



I medieafspilleren er den indgående lydstrøm blå, og den udgående strøm er rød. Én agent er afbildet på én kanal, og alle andre parter involveret i opkaldet er på en separat kanal. Se Lyt til en lydfil kontakte og Om tavshed og snak om begivenheder for yderligere oplysninger om lydpanelet i medieafspilleren.

Forudsætninger

- Følgende indstillinger skal aktiveres for din organisations lejer.
  - **Segmentoptagelse** - Kontakt venligst din Cisco tekniske repræsentant for at aktivere denne indstilling.
  - **Se benoptagelse** - Kontakt venligst din Cisco tekniske repræsentant for at aktivere denne indstilling.
  - **Komplekse opkald** - Kontakt venligst Cisco Teknisk support for at aktivere denne indstilling.

- **VIGTIGT** Din Cisco tekniske repræsentant skal først aktivere **segmentoptagelse** og **konsultere benoptagelse** i dit Cisco Webex Contact Center-system. Bagefter skal Cisco Teknisk Support aktivere **komplekse kald** i Webex WFO.

- Du skal have Webex Contact Center version 2.0 konfigureret. Se Opret forbindelse til Cisco Webex Kontaktcenter 2.0 for yderligere information.
- Der skal først oprettes en metadataetiket i Metadata Manager i Webex WFO (placeret under Programstyring > QM > QM Konfiguration > Metadata Manager) for hvert CWCC metadatafelt, du vil knytte til en Webex WFO metadataetiket.
  - Du skal vælge **Tekst** fra rullemenuen **Metadatatype** på siden Metadataadministrator for at få metadataene fra CWCC til at blive knyttet til en metadataetiket.

    BEDSTE PRAKSIS Indtast "opkaldstype" som **Tekst** fra rullelisten **Metadatatype** .

  - Sørg for, at rullemenuen **ACD Data** er tom på siden Metadata Manager. Alle andre felter på siden Metadata Manager kan konfigureres efter behov.

Sideplacering

Programstyring > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration

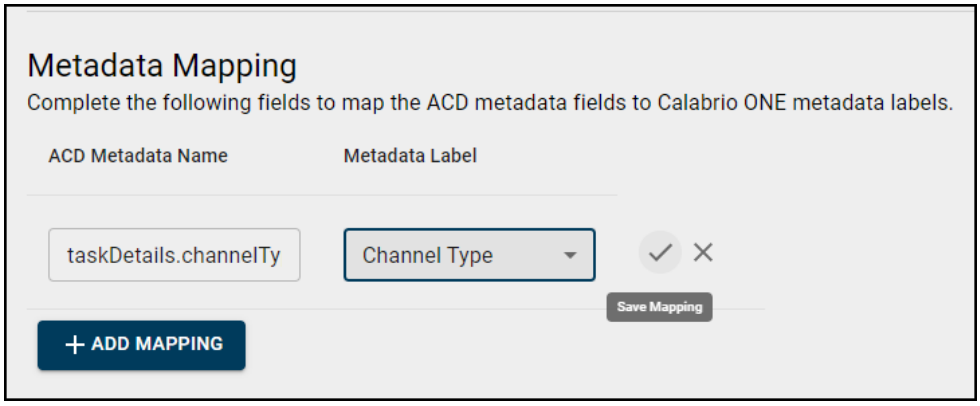
Procedure

Kortmetadata i Webex WFO

Du skal tilknytte brugerdefinerede metadata med værdierne "Kundesegment" og "Konsultation".

1. Naviger til konfigurationssiden **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I afsnittet **Metadatakortlægning** skal du klikke på **Tilføj kortlægning**.
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, fra listen over muligheder.
5. Klik på fluebensikonet for at gemme metadatatilknytningen.

EKSEMPEL



6. Klik på **Tilføj kortlægning** for at tilføje en yderligere metadatakortlægning.
7. I tekstfeltet under **ACD Metadatanavn** skal du skrive "Konsulter".
8. Klik på rullelisten under kolonnen **Metadataetiket** , og vælg den metadataetiket for opkaldstypen, du oprettede som en forudsætning, fra listen over muligheder.
9. Klik på fluebensikonet for at gemme metadatatilknytningen.
10. Klik på **Gem** i øverste højre hjørne af siden.

Aktivér komplekse opkald

1. Naviger til konfigurationssiden **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I afsnittet **Aktiver komplekse opkald** skal du vælge til/fra-knappen **Aktiver komplekse opkald** .
3. Klik på **Gem** i øverste højre hjørne af siden.

Komplekse opkaldshændelsestyper

- Overførsler — Webex WFO segmenterer opkaldet efter det antal gange, det blev overført. For hver overførsel opretter Webex WFO en separat kontakt, og den knytter hver kontakt til den agent, der håndterede 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 tilknyttet den agent, der blev involveret i opkaldet. Optagelsen af den første agents kontakt strækker sig over hele den tid, agenten er involveret i opkaldet. Optagelsen for den anden kontakt dækker kun den tid, hvor den anden agent deltog i opkaldet.

- Kold (blind) — Webex WFO bruger "kold (blind)" til at beskrive både overførsels- og konferencescenarier. Denne deskriptor involverer dirigering af et eksisterende opkald direkte til en yderligere agent uden kommunikation mellem de to agenter, før overførslen eller konferencen finder sted.
- Varm — Webex WFO bruger "varm" til at beskrive både overførsels- og konferencescenarier. Denne deskriptor betyder, at den første agent taler med 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 af den første kontakt strækker sig over tiden før opkaldet blev parkeret. Optagelsen for den anden kontakt strækker sig over tiden efter opkaldet blev hentet fra parken. Det betyder, at parkering af et opkald afslutter en kontakt, og hentning af et parkeret opkald opretter en ny kontakt.
- Konsultationer – Den første kontaktperson er knyttet til den agent, der besvarede kundens opkald, og den anden kontaktperson er knyttet til den agent, der blev inddraget i opkaldet for at få en konsultation. Optagelsen af den første kontakt strækker sig over hele kundens opkalds længde. Optagelsen af den anden kontakt dækker kun den periode, hvor agenterne konsulterede.

Følgende tabel viser forskellige typer af opkaldsbegivenheder, og om Webex WFO understøtter dem.

Type	Understøttet	Beskrivelse
Opkald accepteret/afsluttet	Ja	En agent accepterer et kundeopkald, og opkaldet afsluttes uden at der finder nogen opkaldshændelser sted, såsom hold eller omstillinger.
Hold/Genoptag	Ja	En kunde er PUT sat på hold. Ventemusik afspilles på kundens del af opkaldet.
Pause og genoptag (manuel)	Ja	Et opkald er sat på pause. Pause og genoptagelse overholder PCI-compliancestandarder. I modsætning til hold/genoptag afspilles der ingen holdmusik på kundens del af opkaldet; kun stilhed høres. En bruger skal manuelt udløse pause og genoptagelse i sit Cisco Webex CC-system, og Webex WFO genkender den manuelle udløser.
Kold (blind) overførsel Varm overførsel	Ja	Et opkald overføres fra én agent til en anden agent.

Type	Understøttet	Beskrivelse
Kold konference Varm konference	Ja	En opkaldsinteraktion med to eller flere agenter.
Parkere	Nej	Et opkald er PUT på hold (parkeret), og opkaldet kan besvares (hentes) af den samme agent.

NOTE Skærmoptagelse understøttes for den første agent i et opkald. Skærmoptagelse understøttes ikke for overførte opkaldsdele.

Skærmoptagelse

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

Forudsætninger

For at skærmoptagelse kan fungere, skal du sørge for, at følgende funktioner og komponenter er korrekt konfigureret.

Funktion	Konfiguration
Smart skrivebord	Webex WFO Smart Desktop skal være installeret og køre på pc'erne Hvor agenter logger på Webex CC, og hver Smart Desktop skal konfigureres til at bruge RTE-beskeder. RTE-beskeder konfigureres ved at vælge **Aktivér RTE-beskeder til skærmoptagelse** afkrydsningsfeltet på konfigurationssiden ACD for Webex CC. RTE-beskeder gør det muligt for tilsluttede Smart Desktop-klienter at optage skærmoptagelser i segmenter på ti minutter, når en korrekt konfigureret bruger logger på Webex CC.
Webex WFO Brugere agenter som	Når Webex WFO synkroniserer med Webex CC, importerer og synkroniserer den Webex WFO-brugere, der har Webex CC-brugerprofiler. Kun brugere med Webex CC-brugerprofiler kan blive skærmoptaget. Disse brugere skal have følgende yderligere konfigurationer på siden Brugere:

Funktion	Konfiguration
	▪ Aktivér denne bruger — Skal vælges. ▪ Roller – Skal tildeles en rolle, der er knyttet til tilladelserne Optag kontakter og Optag skærm. ▪ Windows-login — Skal være det samme som det Windows-login, som Webex CC-agenterne bruger til at logge på pc'en.

Optagelse af skærmoptagelser

Følgende liste giver et overblik 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 kører og er konfigureret til at bruge RTE-beskeder, begynder Smart Desktop at optage skærmoptagelser i ti-minutters segmenter, som gemmes lokalt. Den uploader endnu ingen skærmoptagelser til Webex WFO.

   Skærmoptagelsessegmenterne er krypteret på skrivebordet. Calabrio bruger en tofaktorkrypteringsproces med 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 samler den skærmoptagelsessegmenterne i én skærmoptagelse, der matcher kontaktens varighed. Derefter uploader den skærmoptagelsen til Webex WFO.

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

> **EKSEMPEL** En agent håndterer en kontakt ved dagens slutning og lukker derefter pc'en ned, før Webex CC gør kontakten tilgængelig for Webex WFO. Når agenten tænder pc'en, Næste dag genopretter Smart Desktop forbindelsen til Webex WFO, og Webex WFO udtrækker og uploader derefter skærmoptagelsen.

5. Agenten logger ud.

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

Om serverløse konfigurationer

Webex WFO-dataserveren behandler anmodninger og leverer data. Specifikt er brugersynkronisering og dataimport dataserverprocesser. Disse processer er nu en del af selve integrationen; derfor er en dataserver ikke længere nødvendig.

Procesdetaljer

Hvis din organisation udfører en ny netimplementering af QM-integrationen til Cisco Webex Contact Center 2.0, kan du følge procedurerne beskrevet i Forbind til Cisco Webex Contact Center 2.0 præcis som de er skrevet.

Hvis din organisation migrerer fra en dataserverintegration til en serverløs integration, skal du dog være opmærksom på følgende.

1. Dette er en kontrolleret udrulning, hvilket betyder, at der kræves et professionelt engagement. En tekniker skal aktivere Cisco 2.0 serverløs funktion på din organisations vegne, før du kan fortsætte med de næste trin i denne proces.

2. Du skal deaktivere din dataserver ved hjælp af konfigurationssiden for dataserveren, som du finder i **Applikationsstyring** > **Systemkonfiguration** > **Konfiguration af dataserver** .

   - Fjern alle indstillinger, og fjern markeringen i alle afkrydsningsfelter for en enkelt dataserver én ad gangen, og klik derefter på **Spare** .

- Vent ti minutter, før du fortsætter til næste trin.
- Klik **Fjerne** for at fjerne dataserverforbindelsen til din ACD.

3. Sørg for dine ACD konfigurationsindstillinger (**Programadministration** > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**) er opdaterede.
   - Klik på til/fra-knappen **Medieimport** og til/fra-knappen **Brugersynkronisering** på **konfigurationssiden Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** for at aktivere serveruafhængig medieimport og brugersynkroniseringsfunktioner.
   - **Webex WFO API Brugernavn** - Du skal bruge en e-mail-adresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i Cisco Webex Contact Center til dette felt.
     - I Webex WFO skal denne bruger også have tilladelserne **Optag skærm** og **Optag stemme** tildelt til sin rolle. I **Programadministration** skal du bruge **siden Roller** til at tildele tilladelser til roller og bruge **siden Brugere** til at tildele roller til brugere.
     - Denne bruger skal være tildelt **til standardteamet** fra rullelisten **Team** på **siden Brugere** i **Programadministration**.
     - Denne bruger skal have fuldt omfang ved at vælge alle grupper og teams under **Tilknyttede grupper og teams** på **siden Brugere** i **Programadministration**.

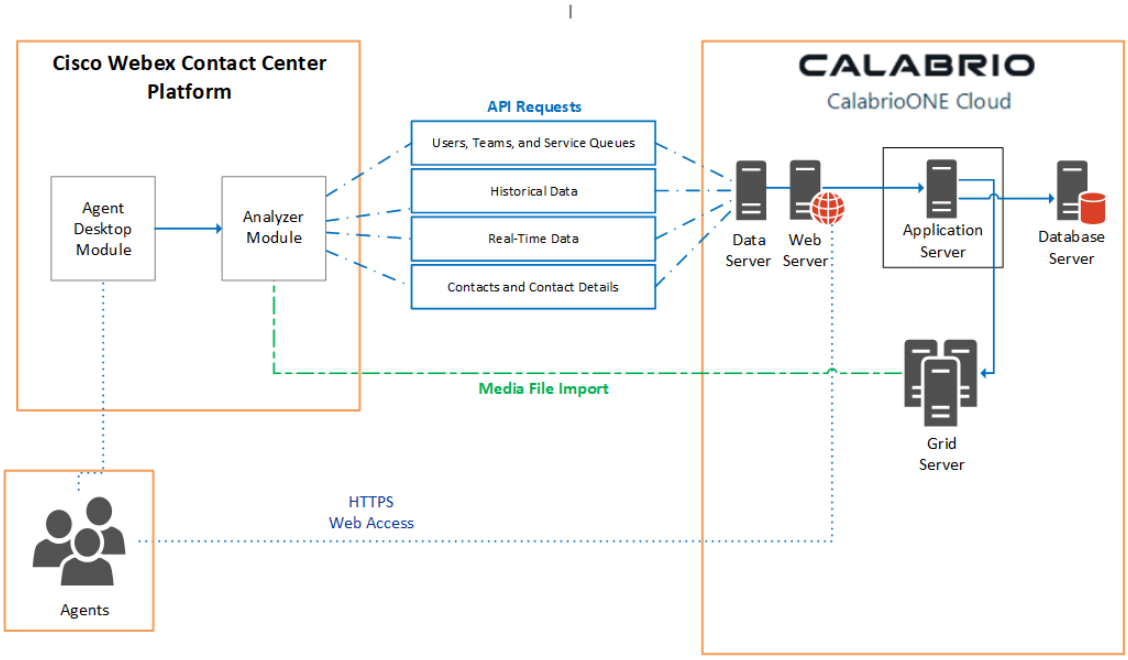
Appendiks

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-pakken. 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
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 kontaktcenter, 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.

Servicekøer

Webex WFO synkroniserer følgende indgangspunkter/køer fra Webex Contact Center med servicekøer:

- Køer
- Udgående køer

Når enten en kø eller en udgående kø 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
Ny kø tilføjes	Først tilføjes en ny servicekø. Specifikt gør synkroniseringstjenesten følgende: ▪ Anvender kønavnet Webex Contact Center på servicekønavnet Webex WFO ▪ Anvender køens TID på servicekøen Webex WFO ID ▪ (Skrivebeskyttet) Giver Webex WFO-servicekøen servicekøtypen Stemme [Interaktiv] ▪ (Skrivebeskyttet) Giver servicekøen Webex WFO kilden ACD til Webex Contact Center

Ændring i Webex CC	Resulterende ændring i Webex
	For det andet tilføjes en ny færdighedstilknytning. Synkroniseringstjenesten gør specifikt følgende: ▪ Anvender kønavnet Webex Contact Center på færdighedstilknytningens navn ▪ Tildeler den Webex WFO-servicekø, der er knyttet til Webex Contact Center-køen til færdighedstilknytningen og giver den prioriteten 1.
Kønavnet ændres	Anvender det nye Webex Contact Center-kønavn på Webex WFO Kun navn på servicekø. Webex WFO anvender ikke det nye Webex Contact Center-kønavn på den tilknyttede Webex WFO færdighedstilknytning.
Køen slettes	Ingen ændring. Hverken servicekøen eller færdighedstilknytningen slettes.

Om serveruafhængige konfigurationer

Webex WFO-dataserveren behandler anmodninger og leverer data. Specifikt er brugersynkronisering og dataimport dataserverprocesser. Disse processer er nu hjemmehørende i selve integrationen; Derfor er en dataserver ikke længere påkrævet.

Proces detaljer

Hvis din organisation udfører en ny implementering af QM-integrationen for Cisco Webex Contact Center 2.0, kan du følge de procedurer, der er beskrevet i Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0 , nøjagtigt som de er skrevet.

Men hvis din organisation migrerer fra en dataserverintegration til en serveruafhængig integration, skal du være opmærksom på følgende.

1. Dette er en kontrolleret udrulning, hvilket betyder, at der kræves et professionelt serviceengagement. En tekniker skal aktivere den serveruafhængige funktion Cisco 2.0 på organisationens vegne, før du kan fortsætte med de næste trin i denne proces.
2. Du skal deaktivere dataserveren ved hjælp af siden Konfiguration af dataserver, der findes i **Programadministration** > **Systemkonfiguration** > **Konfiguration af** dataserver.

- Fjern alle indstillinger, fjern markeringen i alle afkrydsningsfelter for en enkelt dataserver enkeltvist, og klik derefter på **Gem**.
- Vent ti minutter, før du fortsætter til næste trin.
- Klik på **Fjern** for at fjerne dataserverforbindelsen til dit ACD.

3. Sørg for dine ACD konfigurationsindstillinger (**Programadministration** > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**) er opdaterede.
   - Klik på til/fra-knappen **Medieimport** og til/fra-knappen **Brugersynkronisering** på **konfigurationssiden Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** for at aktivere serveruafhængig medieimport og brugersynkroniseringsfunktioner.
   - **Webex WFO API Brugernavn** - Du skal bruge en e-mail-adresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i Cisco Webex Contact Center til dette felt.
     - I Webex WFO skal denne bruger også have tilladelserne **Optag skærm** og **Optag stemme** tildelt til deres rolle. I **Programadministration** skal du bruge **siden Roller** til at tildele tilladelser til roller og bruge **siden Brugere** til at tildele roller til brugere.
     - Denne bruger skal være tildelt **til standardteamet** fra rullelisten **Team** på **siden Brugere** i **Programadministration**.
     - Denne bruger skal have fuldt omfang ved at vælge alle grupper og teams under **Tilknyttede grupper og teams** på **siden Brugere** i **Programadministration**.

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

Hvis du planlægger at bruge Webex Contact Center som identitetsudbyder (IdP) til SAML-godkendelse, skal du også indsamle følgende oplysninger fra metadatafilen SAML (leveret af Webex Contact Center) og gemme den på den samme lettilgængelige placering.

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

- Enhed ID

EKSEMPEL

Enheden ID fremhæves 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.

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. Vælg din ACD Servers tabel 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, herunder protokol-id'et. **EKSEMPEL#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Felt	Konfiguration
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.
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.

Felt	Beskrivelse
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 forrige 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 **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**.

(Valgfrit) Trin 4: Aktivér SAML-godkendelse

Konfigurer dataserveren til at hente og behandle data fra Webex Contact Center. Webex

WFO kan konfigureres som en tjenesteudbyder, der bruger en tredjeparts IdP.

Aktivér SAML-godkendelse

1. I Webex WFO skal du navigere til Programadministration > administration > godkendelse.
2. Vælg **Aktivér SAML-godkendelse**.
3. Konfigurer felterne på følgende måde.

Felt	Beskrivelse
Navn	Angiv et entydigt navn på identitetsudbyderen.
Udsteder ID	Angiv det objekt ID, du gemte i trin 1.
Single Sign On URL	Angiv URL-adressen til omdirigering af enkeltlogon, som du gemte i trin 1.
Identitetsudbydercertifikat	Importér det identitetsudbydercertifikat, du gemte i trin 1.

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. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration**>**Systemkonfiguration**>**ACD Konfiguration**.
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	Indtast den fulde URL til Webex Contact Center Media API, som du gemte i trin 1, inklusive protokolidentifikatoren. **EKSEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-optagelse

Felt	Konfiguration
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 de Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API, 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 din Cisco organisation 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 genvundne data overskriver det, der var

Felt	Beskrivelse
	fanget 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 **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 optages kontakter i Webex Contact Center.

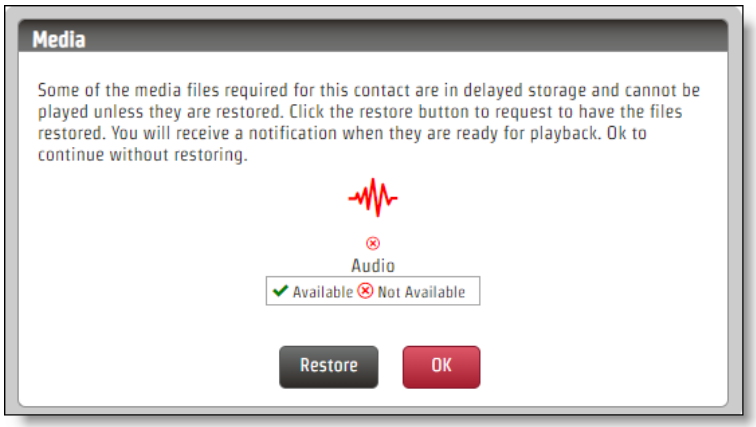
Hvis du vil importere en kontakt, importerer Webex WFO først kontaktmetadata via en API-anmodning. Derefter importeres lydoptagelsen via en anden API-anmodning, den matcher lydoptagelsen med kontaktmetadataene og knytter kontakten til den agent, der behandlede den.

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 den 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.

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 den 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.

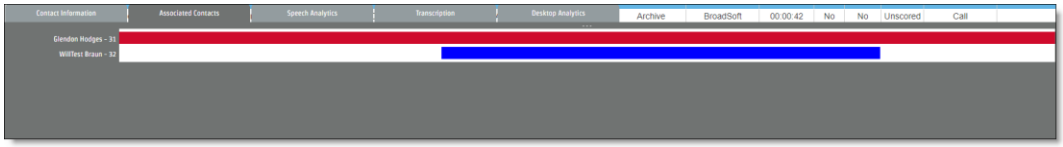
Webex WFO segmenterer denne kontakt i to kontakter, 31 og 32. Optagelsen for kontakt 31 har varigheden 00:02:09, som er hele den tid, som agent Braun har været forbundet med kunden. Optagelsen for kontakt 32 har en varighed på 00:01:00, som kun er den tid, som agent Hodges rådførte sig med og derefter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

Begge optagelser har den 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.

Klassiske WFM-data til 1.0

WFM giver dig mulighed for at planlægge agenter og forudsige krav til agentplanlægning samt overvåge, om dine agenter følger deres tidsplaner.

historiske data

Webex WFO importerer historiske data for servicekøer og agenter via fire API anmodninger. Det kan tage op til to timer, før Webex Contact Center historiske data er tilgængelige i Webex WFO. Realtidsdata påvirkes ikke.

Historiske data for servicekø

Denne API-anmodning importerer historiske data for hver Cisco Webex Contact Center-servicekø for hvert trediveminutters interval på dagen. Nogle data beregnes kun i intervallet. Andre data beregnes på tværs af intervaller.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
kø-id_s	Servicekøen Webex Contact Center er ID.
terminationType_s hvor value = "opgivet"	(Kun interval) Antallet af opkald, der blev afbrudt i dette interval.
håndteret_i	(Kun interval) Antallet af opkald, der blev håndteret i dette interval.
taleVarighed_l	(På tværs af intervaller) Den tid, agenter har brugt på at tale med kontakter Det begyndte i dette interval. Format = Millisekunder.
holdVarighed_l	(På tværs af intervaller) Længden af den tid, som kontakter, der begyndte i dette Intervallet var sat på hold. Format = Millisekunder.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
sid	Sessionen ID.
wrapupDuration_i	(På tværs af intervaller) Tidsrummet, som agenterne brugte på afslutningen. tilstand efter færdiggørelse af opkald, der begyndte i dette interval. Format = Millisekunder.
køVarighed_l	(På tværs af intervaller) Den tid, som kontakter har brugt i tjenesten kø, der venter på at blive forbundet med en agent. Format =
Millisekunder. isServiceLevel_i	De opkald, der opfyldte serviceniveauet i dette interval.

Agentproduktivitetsdata forholdsmæssigt efter servicekø

Denne API-anmodning importerer historiske data, der ikke er tilknyttet nogen af de servicekøer, som en agent er tildelt for hvert trediveminutters interval på dagen. Derefter opdeler Webex WFO dataene med antallet af servicekøer, som agenten er tildelt. Alle data beregnes kun i intervallet.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
agendId_s	Webex Contact Center-agentens ID.
Actvity Span, hvor currentState_s = "Inaktiv"	Tidsrummet, som agenten har tilbragt i ledig tilstand. Format = Millisekunder.
Actvity Span, hvor currentState_s = "Tilgængelig"	Den tid, agenten tilbragte i tilstanden Tilgængelig. Format = Millisekunder.
Actvity Span, hvor currentState_s = "på hold"	Den tid, agenten har tilbragt i tilstanden Opkald parkeret. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s = "WrapUp"	Den tid, agenten har brugt i tilstanden Afslutning. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s != "Tilgængelig"	Den tid, som agenten tilbragte i alle tilstande, der ikke var tilgængelige. Format = Millisekunder.

(Kun interval) Agentproduktivitetsdata efter servicekø

Denne API-anmodning importerer historiske data, der er knyttet til hver af en agents servicekøer for hvert trediveminutters interval på dagen. Alle data beregnes kun inden for tredive minutters intervallet.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	Servicekøen Webex Contact Center er ID.
Actvity Span, hvor currentState_s = "Tilsluttet"	Hvor længe agentens telefon var i tilstanden Tilsluttet i dette interval. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s = "Ringning"	Den tid, agentens telefon ringede i dette interval. Format = Millisekunder.

(På tværs af intervaller) Agentproduktivitetsdata efter servicekø

Denne API-anmodning importerer historiske data, der er knyttet til hver af en agents servicekøer for hvert trediveminutters interval på dagen. Alle data beregnes på tværs af intervaller.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	Servicekøens Webex Contact Center ID.
handled_i	Antallet af opkald, der blev behandlet.
wrapupDuration_i	Den tid, agenter brugte på at tale med kontakter, der begyndte i dette interval. Format = Millisekunder.
holdDuration_l	Den tid, som kontakter, der begyndte i dette interval, var parkeret. Format = Millisekunder.
transferCount_i	Antallet af opkald, som agenten har overført.
talkDuration_l	Den tid, agenten brugte på at tale med kontakter, der begyndte i Dette interval. Format = Millisekunder.

Data i realtid

Når Webex Contact Center er knyttet til WFM, opdaterer en API Webex WFO, hver gang en agents tilstand ændres i Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO knytter derefter Webex Contact Center-agenttilstanden til en tilsvarende agenttilstand i WFM, så supervisorer og ledere kan overvåge overholdelse af agenttidsplanen i realtid.

Følgende tabel opsummerer, hvordan agenttilstande i Webex Contact Center Agent Desktop knyttes til agenttilstande i WFM.

Webex CC	Webex WFO
Tilgængelig	Klar tilgængelig
Forbundet eller i tale	Tale
Afslut	Efter opkald-arbejde
Opkald på hold	Venteposition
Ledig	Ikke klar
I/A	Logget af (afledt af kolonnen isLogout_i i svaret Webex Contact Center API)

VIGTIGT Der er en grænse på 255 tegn, der gælder for den fulde kombination af alle de "Ikke klar"-årsagskoder, du tildeler en aktivitet, når du konfigurerer tilknytning af overholdelsestilstand.