Webex integrationsvejledning til WFO og Webex kontaktcenter

Til installationer med klassisk WFM

Først udgivet: 29. september 2020
Senest opdateret: 28. februar 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 Ciscos websted på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller dets associerede selskaber i USA og andre lande. Gå til denne URL-adresse for at få vist en liste over Ciscos varemærker: 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.

Indhold

Indhold 3

Modtagere 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversigt 6

Indførelsen 8

Kvalitetsstyring (QM) 8

Workforce Management (klassisk WFM) 11

Analyser 11

Indsigt 12

Webex WFO og Cisco Webex Contact Center arkitektur 13

Konfigurationsprocedurer 14

Konfigurer Cisco Webex Contact Center 14

Forudsætninger 15

Konfigurationsprocedurer 15

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Forudsætninger 23

Konfigurationsprocedurer 23

Synkroniser metadata for at Webex WFO 31

Integrationsoplysninger for Cisco Webex Contact Center 41

Om Webex understøttelse af WFO Digital Channel 41

Chat-support 43

SMS support 44

E-mail-support 47

Komplekse opkaldshændelser 47

Skærmoptagelse 51

Appendiks 54

Kernekonfigurationsdata til 1.0 54
Brugere 54
Teams 55
Servicekøer 55
Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Trin 1: Indsaml oplysninger fra din Webex kontaktcenterudbyder 57
Trin 2: Konfigurer Webex kontaktcenter som en ACD i Webex WFO 58
Trin 3: Konfigurer dataserveren 60
(Valgfrit) Trin 4: Aktivér SAML-godkendelse 61
QM Data for 1,0 62
Lydoptagelse 62
Metadata for kontakter 65
Klassiske WFM-data til 1.0 65
Historiske data 66
Data i realtid 68

Modtagere

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

Denne integrationsvejledning er primært beregnet til kunder samt officielle Cisco-partnere, der typisk installerer og konfigurerer Webex WFO for kunder. Derudover kan Ciscos implementeringsteknikere, supportteknikere, salgsteknikere, udviklings- og marketingteknikere 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-installationer til CWCC 2.0) og 2.0 (programmatiske API'er).

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

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

Tilgængelighed af version og funktioner

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

BEMÆRK: For pauser (begivenheder på hold) indsætter Webex WFO 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 automatisk pause og genoptag, hvilket kræver Cisco API'er. For den API-baserede valgmulighed skal de API kommandoer sendes til Cisco Smart Desktop-softwaren, for at 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 vises i Webex WFO. Både manuelle og automatiske pause- og genoptagsmuligheder kræver, at brugeren har Cisco Agent Desktop software installeret. De Webex WFO-manuelle og automatiske pause- og genoptagsindstillinger gælder ikke for CWCC-integrationen. Webex automatisk pause og genoptagelse af WFO er ikke tilgængelig, fordi det RTP signal, der kræves til Webex WFO-initierede automatiserede hændelser, ikke går igennem Webex WFO.

VIGTIGT Cisco skal aktivere pause og genoptag. Kontakt din Cisco Account Manager for at anmode om adgang.

Indledning

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

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

Kvalitetsstyring (QM)

Tilgængelige funktioner

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

Funktion	Understøttet	Understøttes ikke i øjeblikket
Webex WFO indtager skærmen Optagelse, pause og genoptag (manuel og automatisk)		
Stereooptagelse		
Tilpassede metadata	X Kun 2.0	
Optagelser krypteret	X	
Begivenheder med taleenergi		X
Live-stemmeovervågning	X Tilgængelig via Webex kontaktcenteropkald Overvågning	
Live-skærmovervågning	X via Webex WFO Smart Desktop-klient	
Synkronisering understøttes	X Brugere, teams og køer	
Import af kontaktmetadata	X	
Understøtter multikanalintegration		X*
CRM-integration	X**	
Kontrolelementer til weboptagelse og optagelseskontrolelementer til agenter API		X***
Stemmekanaler	X	
Digital kanal - Chat	X Se Om Webex WFO Digital Understøttelse af kanaler	

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Digital kanal - SMS	X Se om understøttelse Webex WFO Digital Channel	
Digital kanal - E-mail	X Se om understøttelse Webex WFO Digital Channel	

**Cisco understøtter import af tekstkontakter fra andre kilder med yderligere teknisk support fra Cisco. Cisco Webex Contact Center har dog i øjeblikket ikke en API for adgang til tekstkontaktindhold. Chatkontakter og anden tekst, der håndteres i Cisco Webex Contact Center, kan ikke importeres til Webex WFO.*

***Gennemgang af åben produktintegration.*

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

BEMÆRK: Tagging af opkald med Webex brugerdefinerede WFO-metadata i deloptagelsesscenarier understøttes ikke.

BEMÆRK: Skærmoptagelser optages i bidder på 10 minutter, så længe agenten er logget på. Skærmoptagelser, der svarer til 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)

Workforce Management (klassisk WFM)

VIGTIGT 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. Sæt de rigtige mennesker på de rigtige steder.
Giv dem mulighed for at arbejde smartere og levere en ensartet og enestående kundeoplevelse.

Tilgængelige funktioner

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Historiske data	X	
Data i realtid	X	
Prognoser	X	
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 kontaktcenter.*

Analyser

Tilgængelige funktioner

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

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

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

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

Indsigt

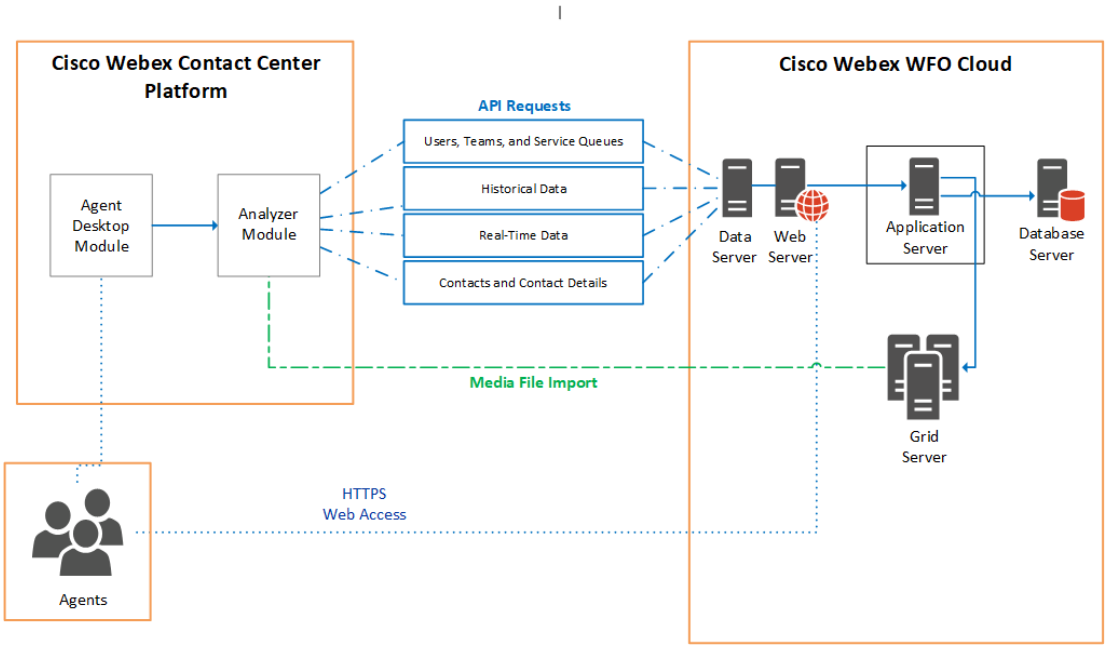
Insights er en AI-drevet BI-løsning, der er en central del af Webex WFO-pakken. Insights leverer blandet, ikke-siloopdelt rapportering, der giver dig mulighed for problemfrit at kombinere alle dine data om medarbejderengagement og kundeinteraktion på tværs af Webex WFO. Indsigt giver dig mulighed for at visualisere dine Webex WFO-data gennem handlingsrettede rapporter og dashboards. Du skal have en Insights-licens for at få adgang til de angivne funktioner. Se Sådan fungerer licenser og Administrer roller og tilladelser for at få flere oplysninger.

Tilgængelige funktioner

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

Webex WFO og Cisco Webex Contact Center arkitektur

Arkitekturdiagrammet nedenfor viser forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center og den Webex WFO-suite. Bemærk, at diagrammet indeholder klassiske WFM.



Konfigurationsprocedurer

Dette afsnit forklarer, 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 1.0
- Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0

Oversigt over konfiguration af Cisco Webex Contact Center 1.0

CWCC 1.0-integrationen bruger Cisco 1.0 API'er og er kompatibel med Webex WFO QM, Analytics og Classic WFM. En dataserver kan være påkrævet, hvis din implementering omfatter synkronisering, registrering, realtidshændelser og medieimport.

Følg proceduren "Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0".

Oversigt over konfiguration af Cisco Webex Contact Center 2.0

CWCC 2.0-integrationen kan bruge CMSv2 API'er og 2.0 (programmatiske) API'er. En dataserver kan være påkrævet, hvis din implementering omfatter synkronisering, registrering, realtidshændelser og medieimport.

CMSv2 API'er

- Kun kompatibel med Webex WFO QM, Analytics og Classic WFM
- Velegnet til brugere, der skifter fra CWCC 1.0 til 2.0
- Følg proceduren "Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0"

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"

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 administratorkonto til aldrig at udløbe. Cisco tilbagekalder adgangstokens, når brugerlegitimationsoplysninger udløber. Derfor, hvis din Cisco-konto
Legitimationsoplysningerne til brugernavn og adgangskode udløber, skal ACD i Webex WFO godkendes igen. Gengodkendelse kræver ansættelse af Ciscos tekniske support. Giv Ciscos tekniske support følgende oplysninger.
- Webex kontaktcenteradministratorens legitimationsoplysninger (brugernavn og adgangskode)
- Webex WFO-lejer-id
- Webex WFO ACD-id
- Webex WFO-lejeradministratorlegitimationsoplysninger (brugernavn og adgangskode)
- Webex WFO-domæne-URL (f.eks. "us3"-delen i www.us3.calabriocloud.com)

Forudsætninger

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

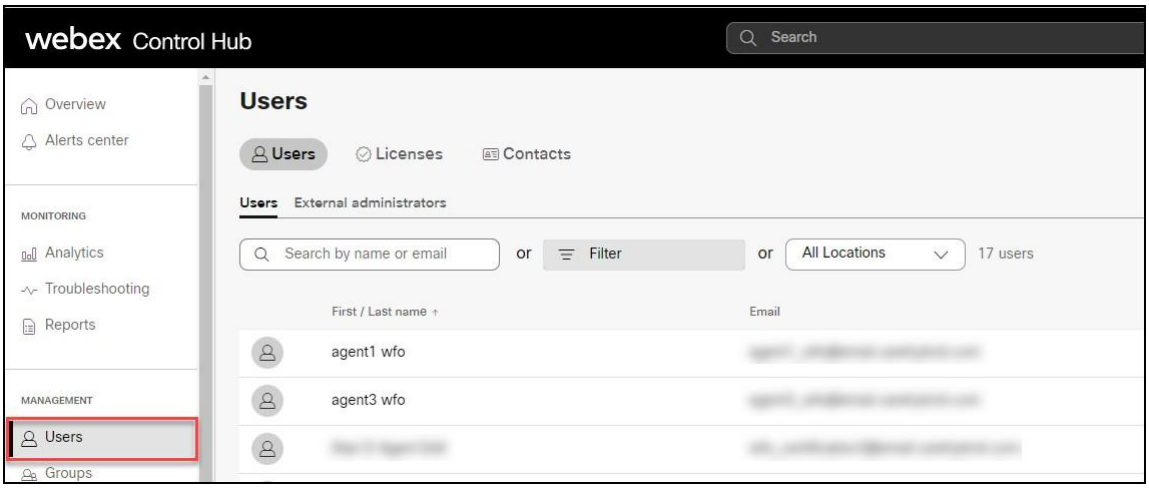
  BEMÆRK Hvis Active Directory-synkronisering aktiveres senere, og e-mailadressen ikke findes i Active Directory, slettes opsætningen i Cisco. Der vil være duplikerede hold og Brugere forårsaget af synkroniseringsproblemer med en ny e-mail-adresse.

Konfigurationsprocedurer

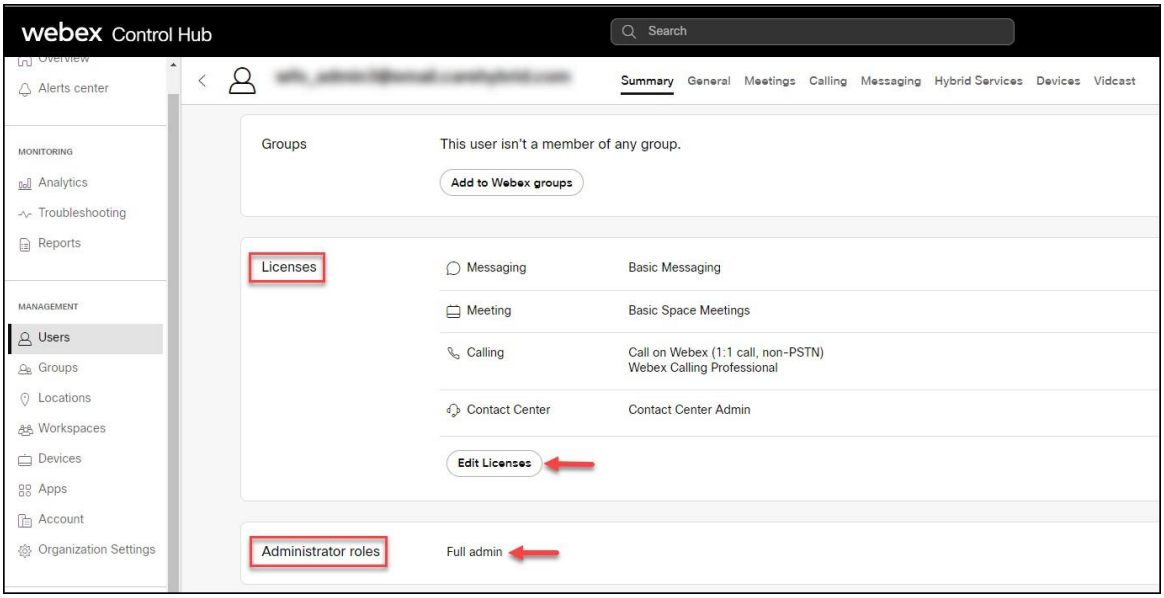
Tildel roller og tilladelser

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

1. **Få adgang til Webex Control Hub** for administratorer ved at navigere 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.



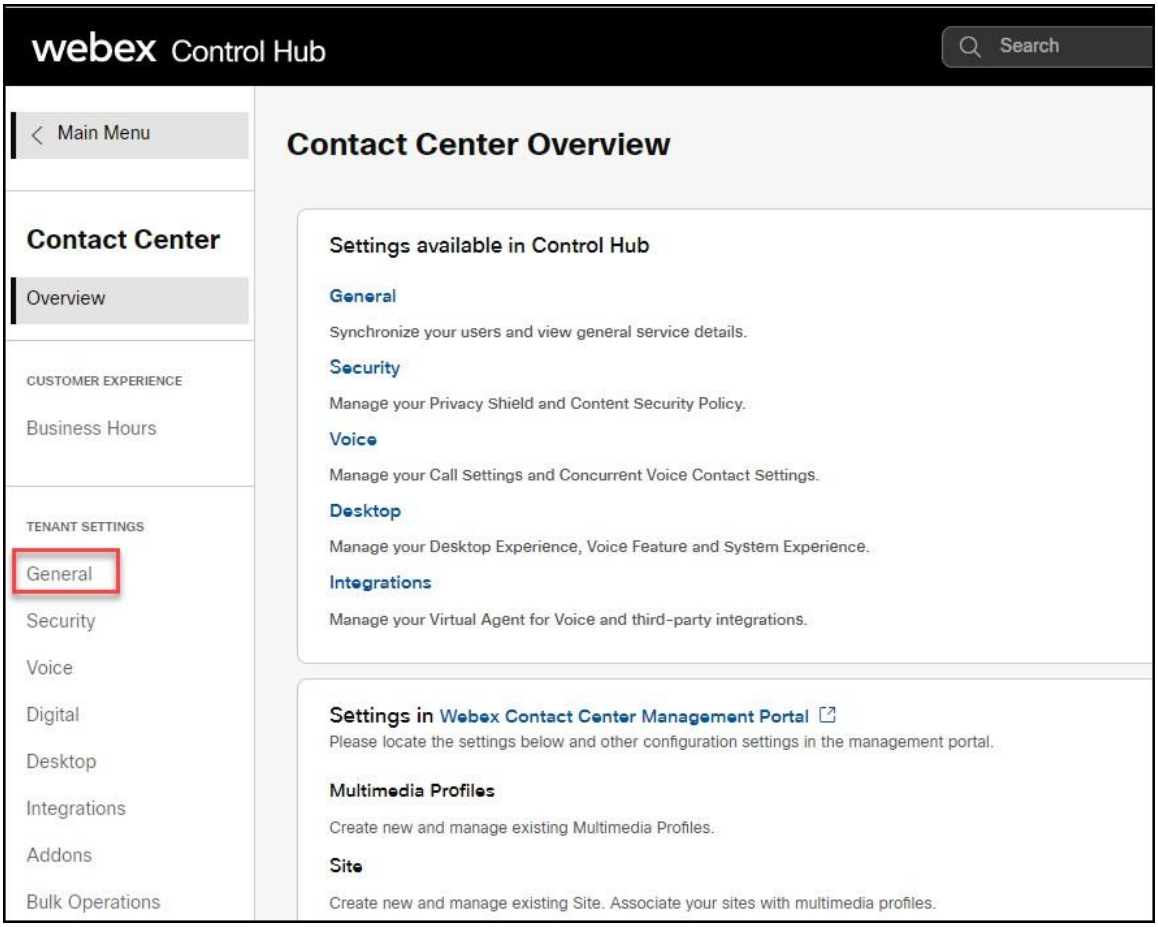
- Hvis de korrekte licenser ikke er tildelt brugeren, skal du klikke på **Rediger licenser** i licenserne Og derefter klikke på **Rediger licenser** igen på siden Licensoversigt.
- Rediger licenserne efter behov, og klik derefter på **Gem**.
- Hvis de rette roller ikke er tildelt, skal du vælge den aktuelt 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
Opkald	Opkald på Webex (1:1-opkald, ikke-
Kontaktcenter	Kontaktcenteradministrator
	Licenseret agent > Premium
Rolle	
Services	Administrator af

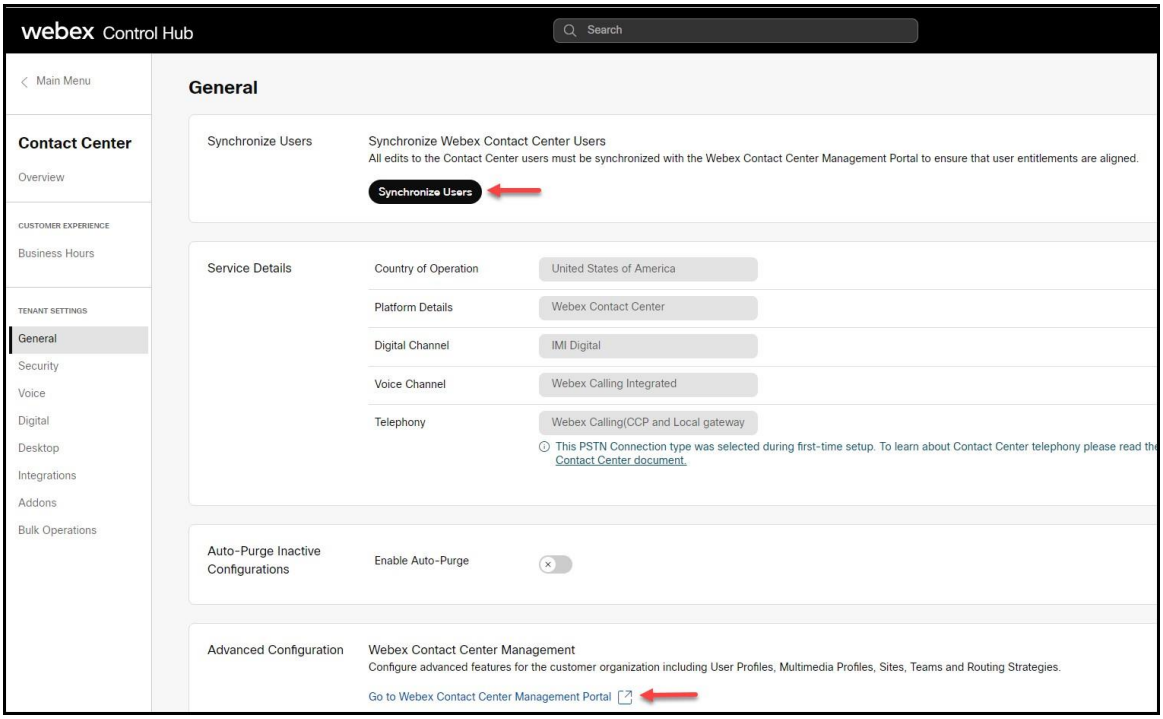
BEMÆRK Hvis du oplever synkroniseringsproblemer, skal du vælge ikonet **Afkrydsningsfeltet Organisationsadministrator** ,

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.



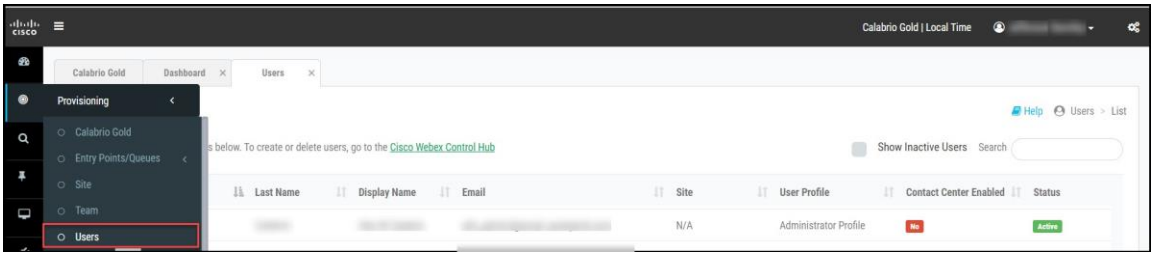
3. Klik på **Synkroniser brugere**.



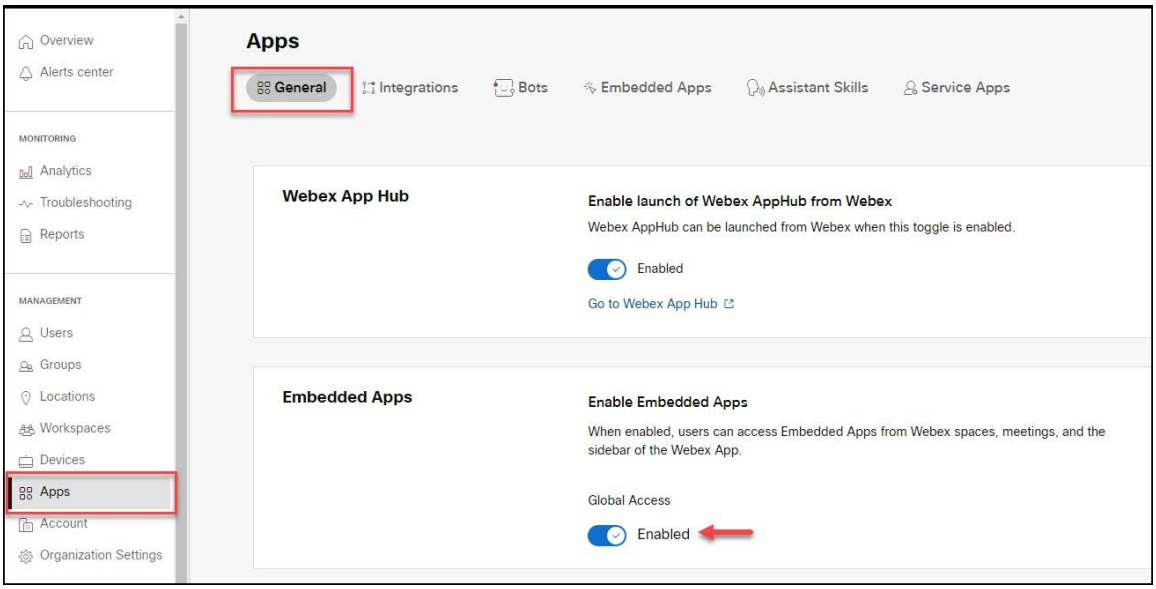
4. **Klik på linket Gå til Webex kontaktcenteradministrationsportal** . Management Portal åbnes i et separat vindue.

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

BEMÆRK: Status **for Kontaktcenter aktiveret** er **Nej** for denne konto.

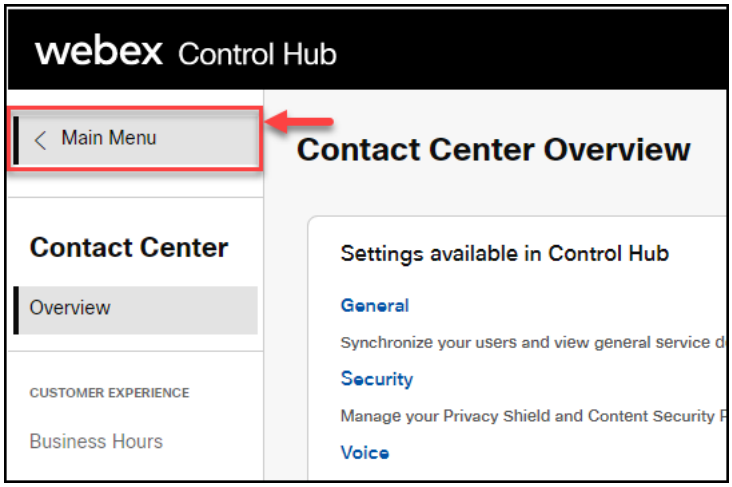


Konfigurer Apps-indstillinger



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** .

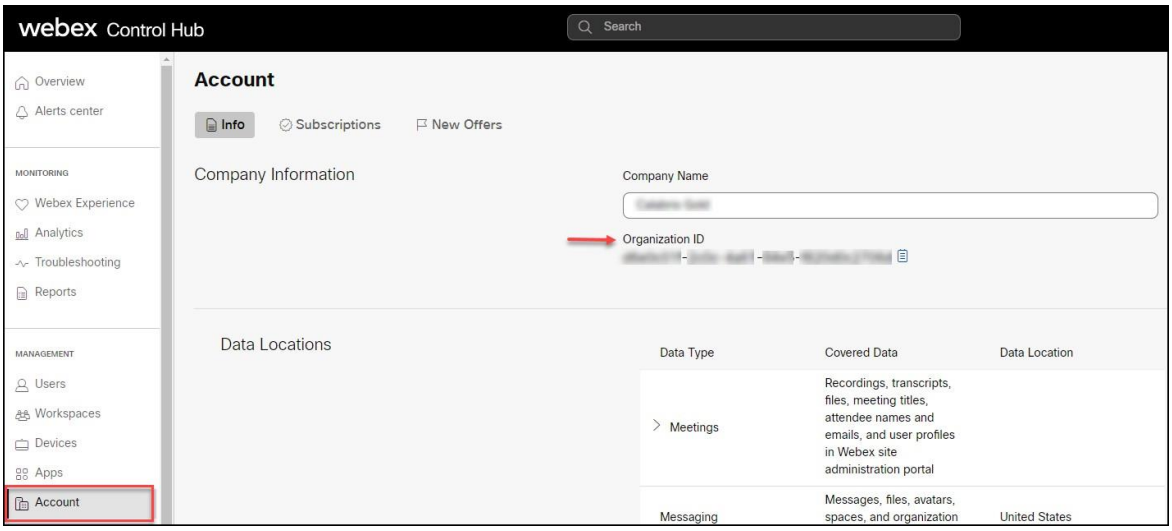


2. **Fra fanen Generelt** på **siden Apps** skal du slå til/fra-knappen **Global adgang aktiveret** .

Find dit organisations-id

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

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



Tilknyt API endepunkter

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

Område	Udviklerportal	API
US	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Storbritannien	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japan	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Valider konfigurationen

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

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

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

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

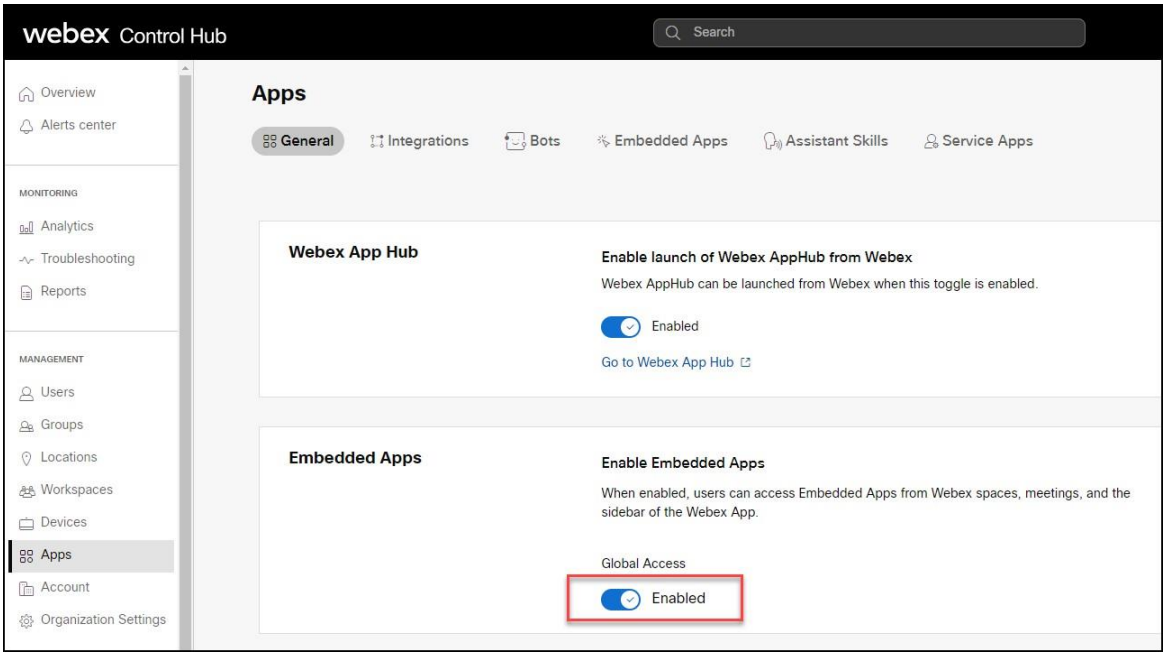
Aktivér integrationen med Pro Pack

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

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

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

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



4. Klik på **Integrationer**.

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

   Calabrio App-ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0

Dette afsnit forklarer, hvordan du konfigurerer forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center 2.0 og Webex WFO. Organisations-id'et føjes til administratoradgangstokenet, når du logger på.

> **VIGTIGT** : Vær ekstra forsigtig, før du foretager ændringer af den konto, du bruger til at konfigurere din Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Hvis du skal skifte administrator:
> Med jævne mellemrum, skal du følge proceduren Konfigurer automatisk gengodkendelse umiddelbart efter, at du har ændret administratoradgangskoden, for at sikre, at integrationens forbindelse ikke går i stykker.

Forudsætninger

Kopier følgende oplysninger fra din Webex kontaktcenterudbyder, og gem dem på en let tilgængelig placering. Følg de procedurer, der er beskrevet i Konfigurer Cisco Webex Contact Center.

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

Konfigurationsprocedurer

> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Cisco anbefaler, at du konfigurerer CWCC 2.0 i en privat browsersession, f.eks. inkognitotilstand i en Google Chrome- eller Microsoft Edge-browser.

- Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af CMSv2-API'er – Følg denne procedure, hvis du er en eksisterende kunde, der skifter fra CWCC 1.0 til 2.0, og du har QM, Analytics eller Classic WFM.
- Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af 2.0 programmerings-API'er – Følg denne procedure, hvis din installation omfatter QM, Analytics, Classic WFM eller WFM og du ikke skifter fra CWCC 1.0 til 2.0.

Hvis du har WFM, skal du udføre proceduren Konfigurer Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM , når du har fuldført programmatiske API'er Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af 2.0.

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. Konfigurer felterne i vinduet ACD detaljer.

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-adresse	Angiv den komplette basis-URL for den Webex kontaktcenter-API, du gemte i trin 1, herunder protokol-id'et. **EKSEMPEL#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API-URL-adresse	Angiv den fulde URL-adresse på det Webex kontaktcentermedie API, du gemte i trin 1, inklusive protokolidentifikatoren. **EKSEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-optagelse

Felt	Konfiguration
Brugernavn	Angiv e-mailadressen på den Webex kontaktcenterbruger, som 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 den API nøgle til den Webex kontaktcenter API og Webex kontaktcentermedie-API, som du gemte i trin 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Marker afkrydsningsfeltet. Dette afkrydsningsfelt giver dig mulighed for at oprette forbindelse til CWCC 2.0 med CMSv2 API'er.
Cisco lejer-id	Angiv det alfanumeriske id for din Webex kontaktcenter lejerkonto. Dette er dit Cisco-organisations-id.

8. Konfigurer afsnittet Synkroniseringsinterval på følgende måde.

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

9. Konfigurer sektionen Optagelsesindstillinger på følgende måde.

Felt	Beskrivelse
ACD Capture Delay (Forsinkelse på optagelse)	Vælg den tid, WFM skal vente, før den Importerer ACD statistik, når 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 registrere skærmene af Webex kontaktcenteragenter, der er konfigureret til skærmoptagelse i Webex WFO. For mere information, se Screen Recording.
11. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer CWCC 2.0 ved hjælp af 2.0 programmerings-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-mailadresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i CWCC.
API-URL-adresse	Angiv den komplette basis-URL for Cisco Webex Contact Center API, herunder protokolidentifikatoren.
Lejer-id	Angiv organisations-id'et for CWCC-lejerkontoen.
Aktiverede produkter - Quality Management	**Kvalitetsstyring** – Vælg, om din organisation har købt Quality Management. Marker afkrydsningsfeltet Stemme **,** hvis din organisation kun ønsker Webex WFO kun skal indtage talekontakter. Markér afkrydsningsfeltet **Digital (Chat, SMS, E-mail, Social),** hvis

Felt	Konfiguration
	organisationen ønsker, at Webex WFO skal indtage chats og SMS beskeder og e-mails.
Tilknytning af metadata metadata	(Valgfrit) Gør det muligt at knytte CWCC-metadata til brugerdefinerede Etiketter i Webex WFO. Se Synkroniser metadata for at Webex WFO for at få flere oplysninger. CWCC-metadataværdier synkroniseres med CWCC-kontakter i Webex WFO. CWCC-metadataværdierne knyttes til metadataetiketter, der er oprettet i Metadata Manager (findes under Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadatastyring). Når metadata er blevet tilknyttet, kan de bruges til at føje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Metadatafelter findes i panelet Oplysninger på siden Medieafspiller (siden Interaktioner, > åbner en kontakt). Du kan få vist, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.
Synkroniseringsinterval (minutter)	Angiver, hvor ofte (i minutter) du ønsker at synkronisere brugere, teams og servicekøer i Webex WFO med deres tilsvarende i Cisco Webex Contact Center.
Optagelsesforsinkelse (minutter)	Indstiller den tid, WFM skal vente før den Importerer ACD statistik, når et interval slutter.
Aktivér datafangst	(Valgfrit) Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil genregistrere data fra hele den foregående dag.
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	(Valgfrit) Gør det muligt at optage skærme af CWCC-agenter, der er konfigureret til skærmoptagelse i Webex WFO. For mere information, se Screen Recording.
Metadata Language Mapping	Dette afsnit vises, når du vælger **Digital i afsnittet** Produkter aktiveret . Her kan du angive de brugerdefinerede metadata, der tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt, f.eks. en mail eller en chatbesked. De tilgængelige metadataindstillinger kommer fra metadatatilknytningen

Felt	Konfiguration
	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 Metadata Language Mapping** 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 importeres til Webex WFO. B. Et sprog, der er tildelt til et brugerdefineret metadatafelt, som du konfigurerer i afsnittet Tilknytning af **metadatasprog** ovenfor. C. Det reservesprog, du konfigurerer her (afsnittet Fallback-tekstsprog).

Felt	Konfiguration
	D. Standardsproget (engelsk).
URL-adresse til godkendelse	BEMÆRK Dette afsnit vises kun, når du redigerer en eksisterende ACD. Den vises ikke, når du opretter en ny ACD. De Webex WFO-dataservere opretter forbindelse til Webex kontaktcenter for at få et adgangstoken hver tolvte time. 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 loginside.
6. Indtast dit brugernavn og din adgangskode til Cisco.
7. Når du har indtastet dit brugernavn og din adgangskode til Cisco, omdirigeres du til Webex WFO.

Konfigurer automatisk genautorisation

1. Sørg for, at du er logget af Cisco Webex Contact Center.
2. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration**>**Systemkonfiguration**>**ACD Konfiguration**.
3. Vælg dit Webex Contact Center 2.0-ACD på listen ACD servere under **Vælg ACD , og klik 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 den Cisco Webex logonside.
7. Indtast loginoplysningerne for den administratorkonto, der er knyttet til denne ACD, og log på. Derefter åbnes Webex WFO-loginsiden.
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 den ACD side for din Webex Contact Center 2.0-ACD.
10. Indtast koden i det andet tekstfelt under **URL-adresse** til godkendelse.
11. Klik på **Godkend**.
12. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer en dataserver

1. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration** > **Systemkonfiguration** > **Dataserverkonfiguration**.
2. På rullelisten Vælg konfiguration af **dataserver** skal du vælge den dataserver, du vil bruge til Webex kontaktcenter-ACD.

3. Konfigurer følgende indstillinger.

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

4. Klik på **Save (Gem)**.

Synkroniser metadata for at Webex WFO

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

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

Globale variabler er brugerdefinerede felter, der er oprettet af Cisco. Du kan finde flere oplysninger om globale variabler på CWCC-administratorsiden. Brugerdefinerede standardmetadatafelter stammer fra /search-slutpunkter i CWCC. Se dokumentationen til Cisco for at få flere oplysninger, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Følgende kode er et eksempel på /søgning API svar.

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

```
1 {
```

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


Forudsætninger

- Cisco Webex Contact Center 2.0 skal konfigureres som en ACD i Webex WFO.
- Der skal først oprettes en metadataetiket i Metadata Manager i Webex WFO (findes på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) for hvert CWCC-metadatafelt, du vil knytte til en Webex WFO-metadataetiket.

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

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

Sideplacering

Programadministration > global > Systemkonfiguration > ACD konfiguration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedurer

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

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

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

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

Indsamle og formatere CWCC-standardmetadatafelter

1. Vælg det relevante 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,opgaven som præfiks for alle opgavesvar.

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

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

2. Tilføj et punktum. Tilføj ikke nogen afstand.

   EKSEMPEL taskDetails.

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

   <opgave eller taskDetails>.<fieldName>

   EKSEMPEL taskDetails.channelType

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

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

Indsamle og formatere metadatafelter for globale CWCC-variabler

Globale variabler indeholder teksten GlobalVariables i svaret API.

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

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

   teksten,opgaven som præfiks for alle opgavesvar.

EKSEMPEL: Du beslutter, at du vil indsamle metadata på "Global_VoiceName". I det eksempel, API anmodning, falder "Global_VoiceName"-navnet i 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 kopiér navnet på den globale variabel, som det vises i svaret på API, og føj det derefter til den formaterede tekst.

   EKSEMPEL opgave. Global_VoiceName

4. Tilføj et kolon.

   EKSEMPEL opgave. Global_VoiceName:

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

   Nedenfor finder du en liste over alle understøttede globale Cisco-variabler og -datatyper.

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

EKSEMPEL

```
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 streng og tilføj den til din formaterede tekst. **opgave. Global_VoiceName:Streng**

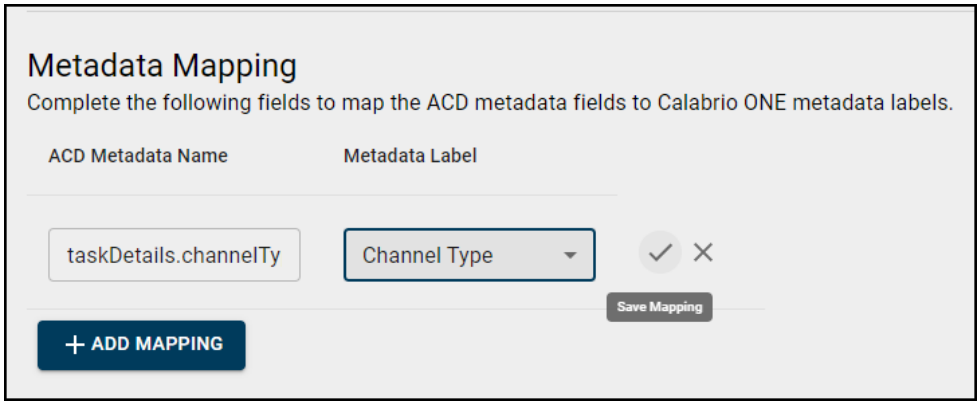
6. Sørg for, at din formaterede tekst er i følgende format. I felterne skelnes der mellem store og små bogstaver, og der er ikke mellemrum mellem tekst. Dine CWCC 2.0-metadata er nu klar til at blive tilknyttet til Webex WFO-metadataetiketter.

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

Tilknyt CWCC-metadata i Webex WFO

1. Gå til konfigurationssiden Cisco Webex Contact Center **2.0** ACD.
2. I afsnittet **Metadatatilknytning** skal du klikke på **Tilføj tilknytning**.
3. I tekstfeltet under **ACD Metadatanavn** skal du angive en CWCC-metadataværdi, der er korrekt formateret.
4. Klik på rullelisten under **kolonnen Metadataetiket** , og vælg en metadataetiket på listen over indstillinger.
5. Klik på afkrydsningsikonet for at gemme metadatatilknytningen.

EKSEMPEL



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

Indstillinger for metadata fra eksempelanmodninger

I det følgende vises de tilgængelige metadataindstillinger for opgaven.

Indstillinger for opgavemetadata i en

```
{
    opgave(
            Fra: 1631111190000
            til: 1634123120000
            Filter: {
                og: [
                        { channelType: { er lig med: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        opgaver {
            id
            status
            kanaltype
            oprettetTid
            sluttid
            oprindelse
            destination
            kontaktÅrsag
            retning
            ejer { id navn }
            entryPoint { id name }
            afslutningstype
            kanalUndertype
            kunde { navn telefonnummernummer e-mail }
            isActive
            isCallback
                    channelMetadata { email { emne metadata } }
```

```
29                  tilbagekaldData {
30                      tilbagekaldAnmodningTid
31                      callbackConnectTime
32                      tilbagekaldsnummer
33                      tilbagekaldsstatus
34                      tilbagekaldOrigin
35                      tilbagekaldstype
36                  }
37                  optagelsePlacering
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalVarighed
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  konferenceVarighed
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selvbetjentCount
53                  selvbetjeningVarighed
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringerVarighed
61                  køVarighed
62                  køantal
63                  captureAnmodet
64              }
65          }
66  }
```

I det følgende vises de tilgængelige metadataindstillinger for taskDetails.

taskDetails-metadataindstillinger i en eksempelanmodning

```
1   {
2       taskDetails(
3                   Fra: 1631192040000
4                   til: 1634648040000
5                   Filter: {
6                       og: [
7                           { channelType: { er lig med: telefoni } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              opgaver {
```

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

Ikke-understøttede arrays

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

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

Integrationsoplysninger 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 understøttelse af WFO Digital Channel

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

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

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

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

Understøttede kontaktscenarier

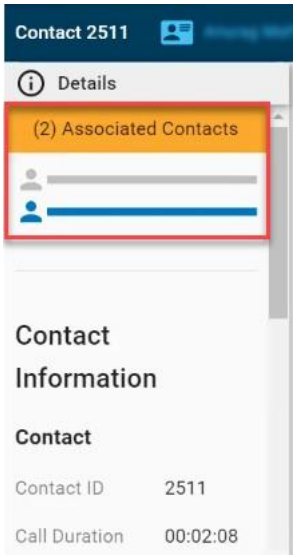
Følgende scenarier understøttes.

- Indgående/udgående meddelelser
- Viderestillinger
- Konferencer

> BEMÆRK: Konferencer understøttes ikke for e-mailkanaler.

EKSEMPEL Den interaktion, der vises på dette billede, inkluderer en overførsel, hvilket er grunden til, at to dele af chatten er tilgængelige i afsnittet Tilknyttede kontakter. I afsnittet Tilknyttede kontakter,

Du kan vælge forskellige agenter i chat- eller SMS afskriften. Blå viser den valgte agent. Hele chat- eller SMS-afskriften vises, uanset hvilken agent der er valgt. Den valgte agent vises dog i blå talefelter i højre side af afskriftsloggen.



Procedurer

Aktivér digitale kanaler

1. I Webex WFO skal du navigere til **Applikationsadministration** >ACD **Konfiguration**.
2. Klik på **Tilføj i afsnittet** Vælg ACD . Vinduet **ACD detaljer** åbnes.
3. Vælg **Cisco Webex Contact Center 2.0** på **rullelisten Vælg ACD** for at få adgang til den ACD konfigurationsside.
4. I afsnittet **Produkter aktiveret** skal du klikke på **Kvalitetsstyring**.
5. Klik på **Digital (chat, SMS, e-mail, social)).**
6. Klik på **Save (Gem)**.
7. Genstart dataserveren for at sikre, at ændringerne træder i kraft.

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

1. I Webex WFO skal du navigere til **Interaktioner**.
2. **Klik på** rullelisten Kontakttype **i kolonnen Filtre i ruden Filtre** .

3. Vælg **Chat** for chatafskrifter,SMS for SMS afskrifter eller **Mail** for mailafskrifter.
4. Klik på **Anvend**.

Begrænsninger

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

Chat-support

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

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

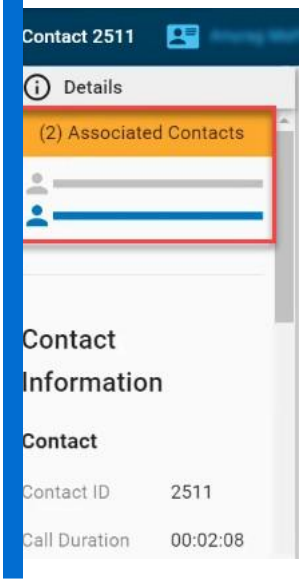
Det betyder, at hver gren af en chat har et unikt kontakt-id, og at alle afledte ben i en chat har det samme delte tilknyttede kontakt-id. Når du har valgt en chat, kan du se alle tilknyttede chats i chatafskriften, der vises på siden Interaktioner. Se Få vist data, der er knyttet til en kontakt for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

Forudsætninger

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

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

Kontakter i detaljeruden.



Begrænsninger

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

SMS support

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

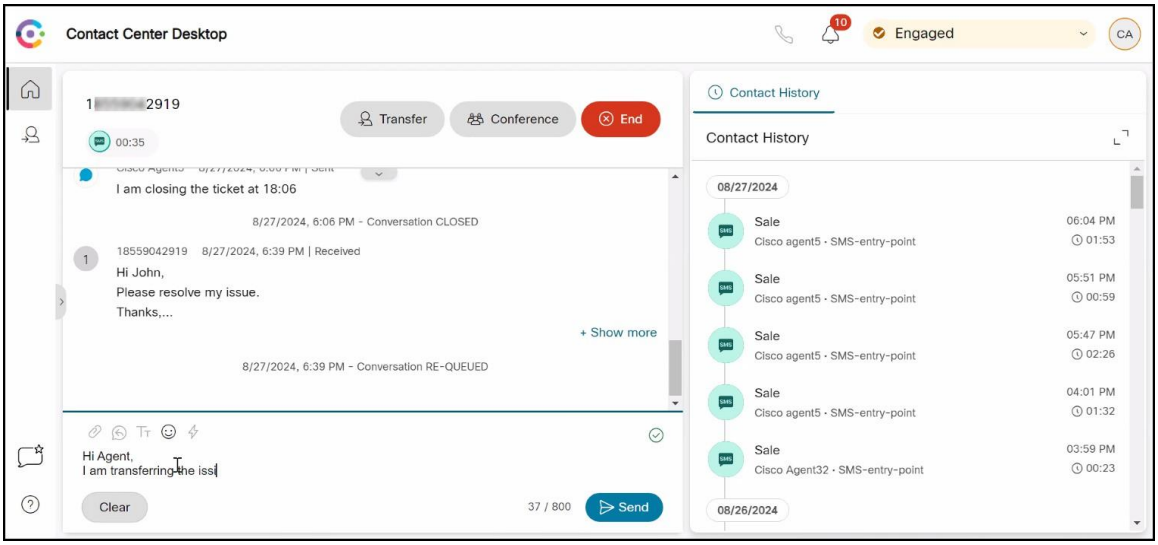
Det betyder, at hver gren på en SMS har et unikt kontakt-id, og at alle afledte ben på en SMS har det samme delte tilknyttede kontakt-id. Når du har valgt en SMS kontakt på siden Interaktioner, kan du få vist alle tilknyttede SMS-meddelelser i medieafspilleren (**interaktioner** > dobbeltklikke på en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

Forudsætninger

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

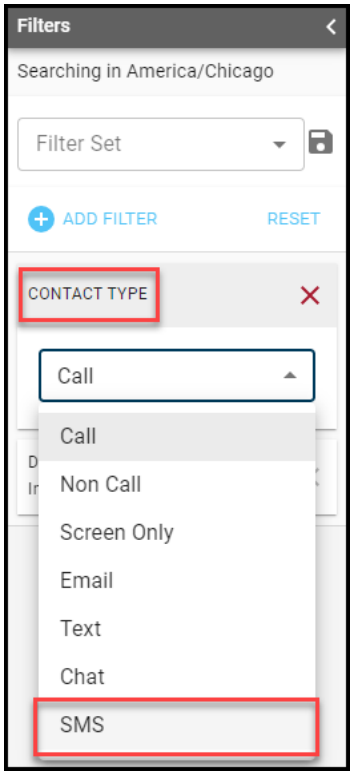
Eksempel flow

Dette eksempel illustrerer en typisk SMS samtale mellem en kunde og Webex kontaktcenteragent.

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

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

af interaktioner.

7. 

(rullelisten Filteret Kontakttype på siden Interaktioner)

Begrænsninger

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

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

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

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

E-mail-support

Forudsætninger

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

Eksempel flow

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

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

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

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

Komplekse opkaldshændelser

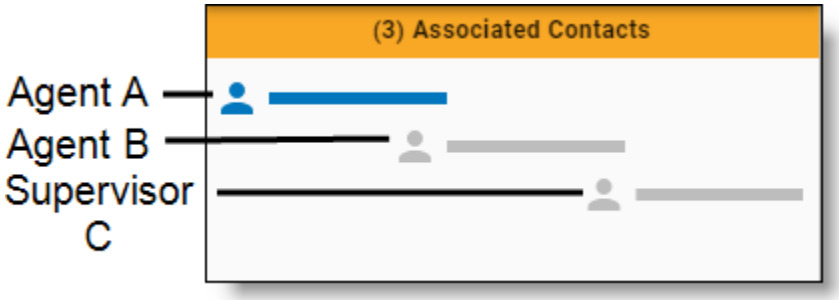
Dette emne beskriver, hvordan Webex WFO håndterer komplekse opkaldsscenarier. Komplekse opkaldsscenarier er forskellige handlinger, der kan udføres under et opkald. De omfatter overførsler, konferencer, tilbageholdelser og parkerede opkald. I Cisco Webex Contact Center 2.0 dannes et segment, når der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

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

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

EKSEMPEL

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



Forudsætninger

- Funktionsflagene Segmentoptagelse og Meld konsultationsgrenoptagelse skal være aktiveret i din Cisco-konto. Kontakt Ciscos supporttjenester for at få hjælp.
- Dette er en ny funktion, der endnu ikke er generelt tilgængelig. Hvis du vil have tidlig adgang til denne funktion, skal du kontakte din Cisco Account Manager.
- Du skal have RTMS aktiveret. Kontakt Ciscos tekniske support for at konfigurere RTMS for din organisation.
- Du skal have Webex Contact Center version 2.0 konfigureret. Se Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 2.0 for at få yderligere oplysninger.

- Der skal først oprettes en metadataetiket i Metadata Manager i Webex WFO (findes på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) for hvert CWCC-metadatafelt, du vil knytte til en Webex WFO-metadataetiket.
  - Du skal vælge **Tekst** på **rullelisten Metadatatype** på siden Administrer metadata for metadata fra CWCC, der skal knyttes til en metadataetiket.

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

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

Sideplacering

Programadministration > systemkonfiguration > ACD konfiguration

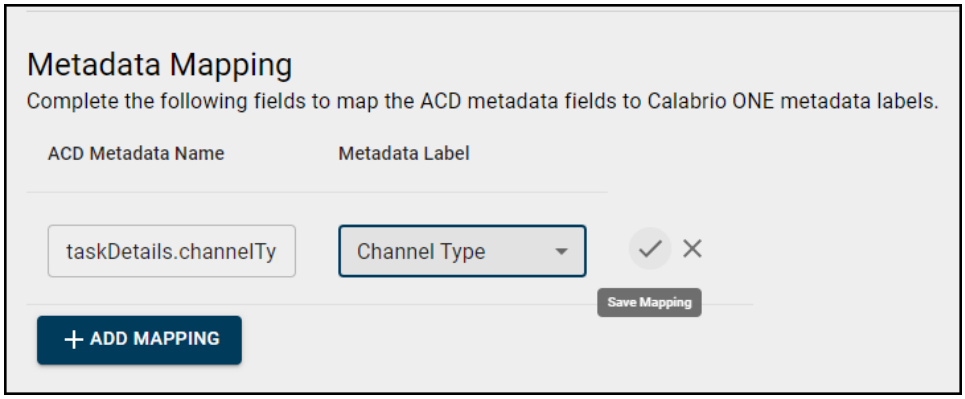
Procedure

Tilknyt metadata i Webex WFO

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

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

EKSEMPEL



6. Klik på **Tilføj tilknytning** for at tilføje en yderligere metadatatilknytning.
7. I tekstfeltet under **ACD Metadatanavn**, skal du indtaste "Konsulter".
8. Klik på rullelisten under **kolonnen Metadataetiket** , og vælg den metadataetiket for opkaldstypen, du oprettede som en forudsætning, på listen over indstillinger.
9. Klik på afkrydsningsikonet for at gemme metadatatilknytningen.
10. Klik på **Gem** øverst til højre på siden.

Typer af komplekse opkaldshændelser

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

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

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

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

Skærmoptagelse

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

Forudsætninger

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

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

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

Optagelse af skærmoptagelser

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

1. Agenten logger på en pc med Smart Desktop.

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

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

Smart Desktop gemmer disse segmenter på følgende placering:

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

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

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

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

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

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

5. Agenten logger af.

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

Appendiks

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

Kernekonfigurationsdata til 1.0

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

Users

Når Webex WFO importerer en ny bruger fra Webex kontaktcenter, oprettes der en ny Webex WFO-bruger, som har en Webex kontaktcenterbrugerprofil.

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

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

Ændring i Webex CC	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny bruger tilføjes.	Ny bruger tilføjes. Specifikt skal synkroniseringstjenesten: ▪ Anvender den Webex kontaktcenterbrugers for- og efternavn på den Webex WFO-brugers for- og efternavn. ▪ Anvender Webex kontaktcenterbrugerens TID på Webex WFO-brugerens ACD-id. ▪ Angiver de Webex WFO-startdatoer for firmaet og afdelingen til den dato, hvor synkroniseringen fandt sted. ▪ Tildeler den Webex WFO-bruger til standardteamet. > **BEMÆRK** Webex WFO bevarer ikke relationen mellem Webex kontaktcenterbrugere og teams. Se Hold. ▪ Hvis Webex kontaktcenterbruger er aktiveret i kontaktcenter, tildeles standardagentrollen til den Webex WFO-bruger. Ingen andre Webex WFO-roller synkroniseres med Webex kontaktcenter.

Ændring i Webex CC	Resulterende ændring i Webex WFO
	BEMÆRK: Hvis du fjerner agentrollen fra en Webex WFO-bruger, der er synkroniseret med en Webex kontaktcenterbruger, som er kontaktcenteraktiveret, tildeles agentrollen igen, næste gang Webex WFO synkroniserer med Webex kontaktcenter.
Brugerens for- eller efternavn ændres.	Brugerens for- eller efternavn ændres.
Bruger slettes.	Brugeren er deaktiveret.

Teams

Webex WFO synkroniseres med Webex kontaktcenterteams af enhver type (kapacitetsbaseret eller agentbaseret), så længe de er aktive. Den bevarer ikke relationen mellem Webex kontaktcenterbrugere og Webex kontaktcenterteams.

Når teamdata ændres i Webex kontaktcenter, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager adskillige 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 kontaktcenterbrugere og Webex kontaktcenterteams.
Bruger fjernes fra et team	Ingen ændring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellem Webex kontaktcenterbrugere og Webex kontaktcenterteams.
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 kontaktcenter.

En Webex WFO-bruger kan kun tilhøre ét team.

Servicekøer

Webex WFO synkroniserer følgende indgangspunkter/køer fra Webex kontaktcenter med servicekøer:

- Køer
- Køer til indgående opkald

Når enten en kø eller en udgående kø ændres i Webex kontaktcenter, 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 det Webex kontaktcenterkønavn på det Webex WFO-servicekønavn ▪ Anvender køens TID på Webex WFO-servicekø-id'et ▪ (Skrivebeskyttet) Giver den Webex WFO-servicekø servicekøtypen Stemme [Interaktiv] ▪ (Skrivebeskyttet) Giver den Webex WFO-servicekø en kilde ACD af Webex kontaktcenter For det andet tilføjes en ny færdighedstilknytning. Synkroniseringstjenesten gør specifikt følgende: ▪ Anvender det Webex kontaktcenterkønavn på færdighedstilknytningens navn ▪ Tildeler den Webex WFO-servicekø, der er knyttet til Webex kontaktcenterkøen til færdighedstilknytningen og giver den prioriteten 1.
Kønavnet ændres	Anvender det nye Webex kontaktcenterkønavn på Webex WFO Kun navn på servicekø. Webex WFO anvender ikke det nye Webex kontaktcenterkønavn på den tilknyttede Webex WFO- færdighedstilknytning.
Køen slettes	Ingen ændring. Hverken servicekøen eller færdighedstilknytningen slettes.

Opret forbindelse til Cisco Webex Contact Center 1.0

Dette afsnit forklarer, hvordan du konfigurerer forbindelsen mellem Cisco Webex Contact Center 1.0 og Webex WFO.

Trin 1: Indsaml oplysninger fra din Webex kontaktcenterudbyder

Indsaml følgende API oplysninger fra din Webex kontaktcenterudbyder, og gem dem på et let tilgængeligt sted:

- Udfyld basis-URL-adressen for Webex Contact Center-API, inklusive protokollen.
- Udfyld basis-URL-adressen for Webex Contact Center Media API, inklusive protokollen.
- E-mailadressen på den Webex kontaktcenterbruger, der er autoriseret til at få adgang til både Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.
- API nøgle til Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.

Når du konfigurerer den ACD forbindelse med Webex kontaktcenter i Webex WFO, skal du bruge disse oplysninger til 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 den SAML metadatafil (leveres af Webex Contact Center) og gemme den på den samme lettilgængelige placering.

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

- Enheds-id

EKSEMPEL

Enheds-id'et er fremhævet på følgende billede.

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

- URL-adresse til omdirigering af enkeltlogon

EKSEMPEL

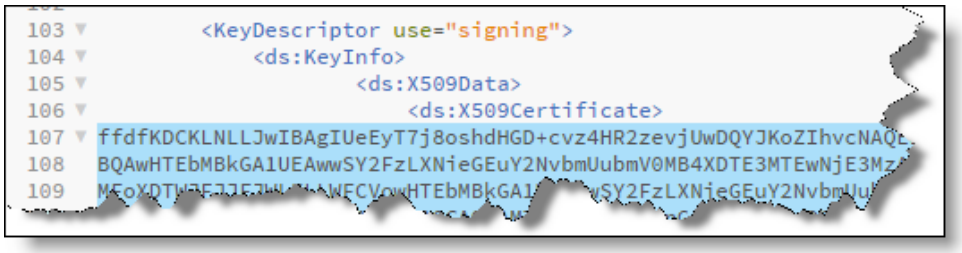
URL-adressen til omdirigering af enkeltlogon er fremhævet på følgende billede.

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

- Identitetsudbydercertifikat

EKSEMPEL

Identitetsudbydercertifikatet er fremhævet på følgende billede.



Trin 2: Konfigurer Webex kontaktcenter som en ACD i Webex WFO

Tilføj og konfigurer derefter Webex kontaktcenter som en ACD i Webex WFO.

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

Føje Webex kontaktcenter som en ACD

1. I Webex WFO skal du navigere til Programadministration > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration.
2. Klik på **Tilføj**.
3. Konfigurer felterne 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 kontaktcenter-ACD

1. Vælg dit Webex kontaktcenter-ACD i tabellen ACD servere.
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-adresse	Angiv den komplette basis-URL for den Webex kontaktcenter-API, du gemte i trin 1, herunder protokol-id'et. **EKSEMPEL#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API-URL-adresse	Angiv den fulde URL-adresse på det Webex kontaktcentermedie API, du gemte i trin 1, inklusive protokolidentifikatoren. **EKSEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-optagelse
Brugernavn	Angiv e-mailadressen på den Webex kontaktcenterbruger, som 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 den API nøgle til den Webex kontaktcenter API og Webex kontaktcentermedie-API, som du gemte i trin 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Vælg kun, hvis du bruger Webex Contact Center 2.0. Dette muliggør CMSv2-API anmodninger.
Cisco lejer-id	Angiv det alfanumeriske id for Webex kontaktcenter lejerkonto. Dette er dit Cisco OrgId.

4. Konfigurer afsnittet Synkroniseringsinterval på følgende måde.

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

5. Konfigurer sektionen Optagelsesindstillinger på følgende måde.

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

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

Trin 3: Konfigurer dataserveren

Konfigurer en dataserver for en Cisco Webex Contact Center ACD

1. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration** > **Systemkonfiguration** > **Dataserverkonfiguration**.
2. På rullelisten Vælg konfiguration af **dataserver** skal du vælge den dataserver, du vil bruge til Webex kontaktcenter-ACD.

3. Konfigurer følgende indstillinger.

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

4. Klik på **Save (Gem)**.

(Valgfrit) Trin 4: Aktivér SAML-godkendelse

Konfigurer dataserveren til at hente og behandle data fra Webex kontaktcenter. Webex

WFO kan konfigureres som en serviceudbyder, 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 enheds-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**.

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 har forbindelse til Cisco Webex Contact Center, oprettes og registreres kontakter i Webex kontaktcenter.

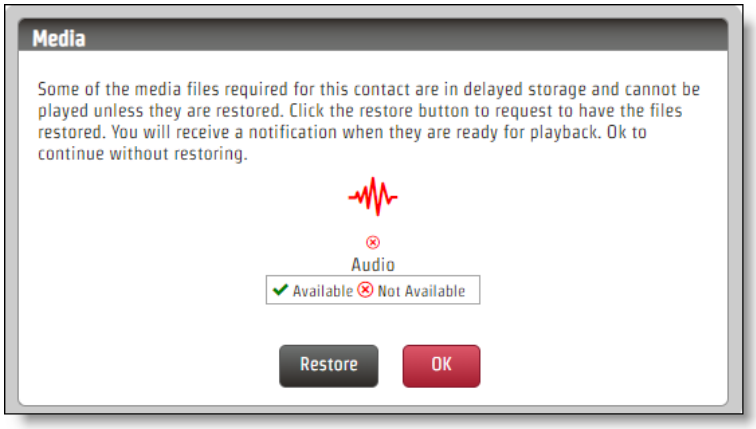
Hvis du vil importere en kontakt, importerer Webex WFO først kontaktmetadata via en API anmodning. Derefter importeres lydoptagelsen via en anden API anmodning, lydoptagelsen sammenlignes med kontaktmetadataene og kontakten knyttes til den agent, der behandlede den.

Når flere agenter håndterer en kontakt i Webex kontaktcenter (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. Specifikt bestemmer Webex WFO, hvornår agenter var aktive på opkaldet via start- og sluttidsstempler 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 kontaktcenter 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".

Følgende afsnit beskriver, hvordan Webex WFO-segmenter Webex kontaktcenterkontakter, der omfatter konsultationer, overførsler eller konferencer.

Konsultationer

Webex WFO segmenterer den Webex kontaktcenterkontakt 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 kontaktcenter kun kunden, ikke agenterne.

EKSEMPEL

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

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

Begge optagelser har samme tilknyttede kontakt-id.

Disse kontakter kan vælges og afspilles én efter én med medieafspilleren. Alle tilknyttede kontakter vises under fanen Tilknyttede kontakter, hvor de også kan vælges og afspilles.

Viderestillinger

Webex WFO segmenterer den Webex kontaktcenterkontakt 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 opdeler denne kontakt i to kontakter, 27 og 28. Optagelsen for kontakt 27 har en varighed på 00:00:44, som er længden af den tid, som agent Braun var forbundet med kunden, før han overførte kontakten til agent Hodges. Optagelsen for kontakt 28 har en varighed på 00:01:14, som er længden af den tid, som agent Hodges var forbundet med kunden, før kontakten sluttede.

Begge optagelser har samme tilknyttede kontakt-id.

Disse kontakter kan vælges og afspilles én efter én med medieafspilleren. Alle tilknyttede kontakter vises under fanen Tilknyttede kontakter, hvor de også kan vælges og afspilles.

Konferencer

Webex WFO segmenterer den Webex kontaktcenterkontakt 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 kontaktcenter kun kunden, ikke agenterne. Under konferenceopkaldet registrerer Webex kontaktcenter både kunden og agenterne.

EKSEMPEL

Webex WFO importerer en kontakt fra Webex kontaktcenter, hvor agent Braun rådførte sig med agent Hodges og derefter bragte agent Hodges ind i et konferenceopkald.

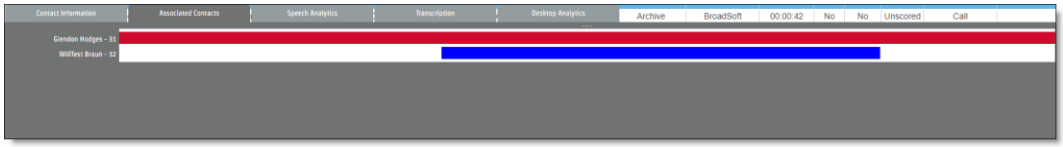
Webex WFO segmenterer denne kontakt i to kontakter, 31 og 32. Optagelsen for kontakt 31 har varigheden 00:02:09, som er hele den tid, som agent Braun har været forbundet med kunden. Optagelsen for kontakt 32 har en varighed på 00:01:00, som kun er den tid, som agent Hodges rådførte sig med og derefter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

Begge optagelser har samme tilknyttede kontakt-id.

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

Disse kontakter kan vælges og afspilles én efter én med medieafspilleren. Alle tilknyttede kontakter vises under fanen Tilknyttede kontakter, hvor de også kan vælges og afspilles.

Følgende billede viser medieafspilleren, når kontakt 31 er valgt. Under fanen Tilknyttede kontakter kan kontakt 32 også markeres og afspilles.



Metadata for kontakter

Webex WFO importerer ikke 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
Dato	Dato, klokkeslæt
Bruger TID	Agent-id ACD
Sessions-ID	Tilknyttet kontakt-id

Webex WFO understøtter brugerdefineret metadatatilknytning for CWCC 2.0. Se Synkroniser metadata for at 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 historiske kontaktcenterdata 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	Id'et for servicekøen for Webex kontaktcenter.
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.
sid	Sessions-id'et.
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 importere historiske data, der ikke er knyttet til nogen af de servicekøer, som en agent er tildelt for hvert trediveminutters interval på dagen. Derefter deler Webex WFO dataene med antallet af servicekøer, som agenten er tildelt. Alle data beregnes kun i intervallet.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
agendId_s	Den Webex kontaktcenteragents 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 importere 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	Id'et for servicekøen for Webex kontaktcenter.
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 importere 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	Id'et for servicekøen for Webex kontaktcenter.
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 kontaktcenter har forbindelse til WFM, opdateres en API Webex WFO, hver gang en agents tilstand ændres i Webex kontaktcenter-Agent Desktop. Webex WFO knytter derefter Webex kontaktcenteragenttilstand til en tilsvarende agenttilstand i WFM, så supervisorer og ledere kan overvåge overholdelse af agenttidsplanen i realtid.

Følgende tabel opsummerer, hvordan agenttilstande i Webex kontaktcenter 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 Webex Contact Center API svar)

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.