Webex Calling integrationsvejledning

Først publiceret: 16. september 2024
Senest opdateret: 03. 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indhold

Indhold 3

Modtagere 5

Indførelsen 6

Opkaldsoptagelse (CR) og kvalitetsstyring (QM) 6

Indsigt 8

Arkitektur Oversigt 9

Konfigurer Webex Calling 11

Konfigurer Webex Calling i Webex WFO 19

Synkroniser metadata for at Webex WFO 23

Oplysninger om integration 29

Komplekse opkaldshændelser 29

Om synkronisering 31

Begrænsninger 34

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.

Indledning

Webex WFO er en samlet WFO-softwarepakke (Workforce Optimization), der integreres med Cisco Webex Calling for at levere opkaldsoptagelse og dataindsigt. Detaljerne omkring den understøttede integration er angivet nedenfor.

Opkaldsoptagelse (CR) og kvalitetsstyring (QM)

Quality Management er hjertet i en arbejdsstyrkeoptimeringssuite. Det er begyndelsen på datasporet, der fører til kundens stemme. Tag betjening af din kunde til det næste niveau med fokus på kvalitet, og engager dine agenter til at fremme fastholdelse.

Tilgængelige funktioner

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Webex WFO importerer lyd optagelser fra Cisco Webex Opkald	X	
Webex WFO optager lyd		X Lyd importeres fra Cisco Webex Calling
Webex skærmbilledet WFO-import optagelser	X	
Webex WFO-lager kræves til Lagring af lyd i skyen		X
Cloud-til-cloud-integration	X	
Webex WFO indtager manuel lyd Sæt på pause, og genoptag	X	

Funktion øjeblikket	Understøttet	Understøttes ikke i
Webex WFO indtager manuel skærm Optagelse, pause og genoptag	X	
Stereooptagelse		X Webex WFO modtager kun monodata fra Webex Calling. Lydstreams vises rødt i medieafspilleren.
Kryptering af lyd og skærm optagelser	X	
Kontrolelementer til weboptagelse og kontrolelementer til optagelse API	X	
Begivenheder med taleenergi		X* Kun pausehændelser understøttes.
Registrerer komplekse opkaldshændelser	X Se Komplekse opkaldshændelser for at få mere at vide.	
Live-stemmeovervågning		X
Live-skærmovervågning	X	
Synkronisering understøttes	X Brugere og kontaktdata synkroniseres. Se Om synkronisering for at få mere at vide.	
Import af kontaktmetadata	X	
Tilpassede metadata	X	
Understøtter multikanalintegration		X
CRM-integration		X

*Lydoptagelser vises rødt i medieafspilleren. Pausehændelsesmarkører understøttes i medieafspilleren. I pause- og genoptag-scenarier vises pausehændelsesmarkører kun i medieafspilleren for den person, der manuelt udløste pausehændelsen under et opkald. Pausehændelsesmærker vises ikke i medieafspilleren for andre personer i opkaldet, som ikke manuelt udløste pausehændelsen.

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	

Arkitektur Oversigt

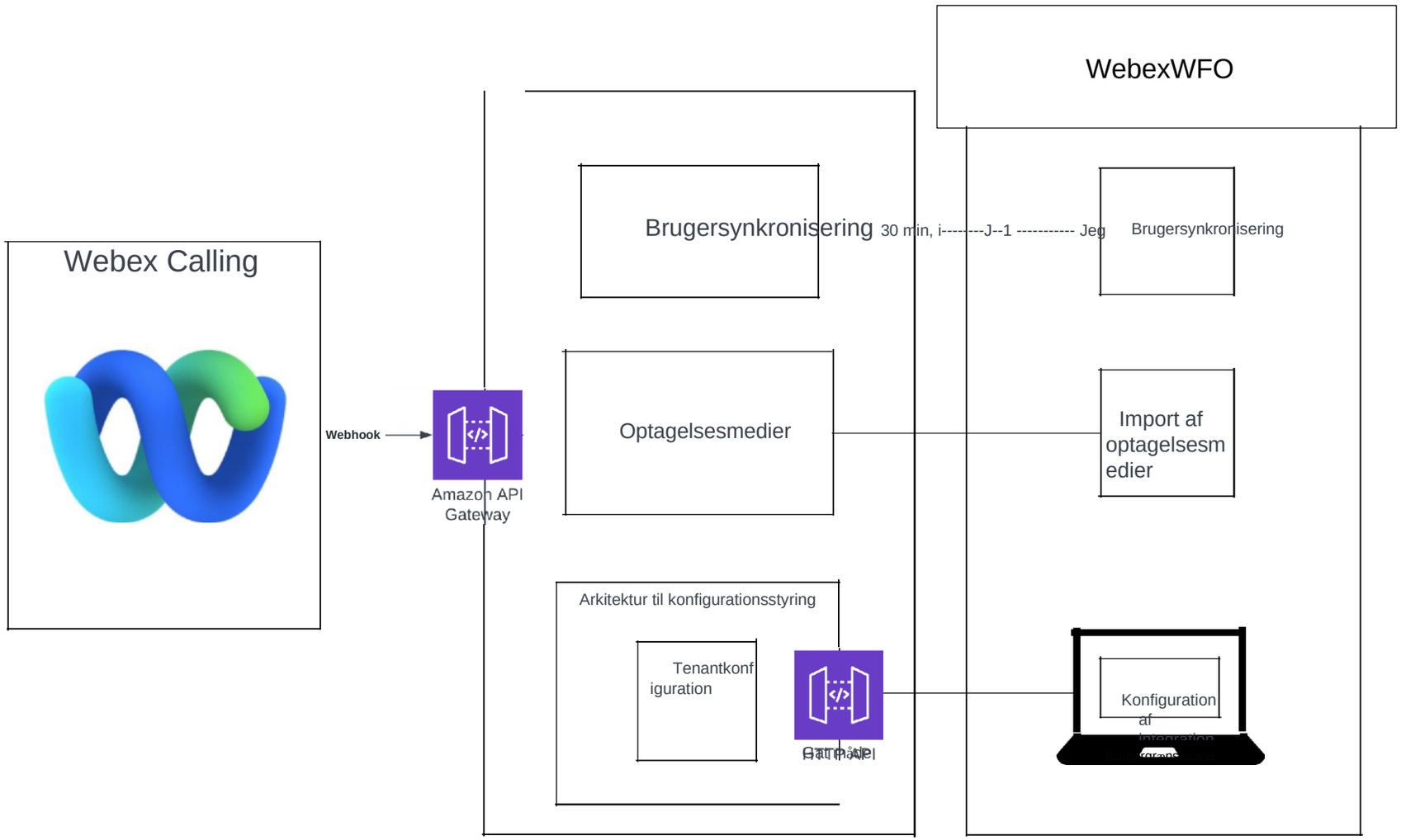
Integrationen mellem Cisco Webex Calling og Webex WFO er kun sky, og den bruger Amazon Web Services (AWS) serverløs arkitektur. Det betyder, at der ikke kræves en dataserver, da applikationerne og tjenesterne kører i skyen. Hovedfunktionerne i denne integration er at synkronisere kontaktdata og brugerdata fra dit Webex Calling system til dit Webex WFO-system.

Import af optagelsesmedier fra Webex Calling til Webex WFO er en hændelsesudløst proces. Når der er et opkald i Webex Calling, udløser en webhook den angivne destinations-URL-adresse og dirigerer anmodningen gennem en API gateway. En række processer og beregninger finder sted inden for AWS, før optagelsen uploades til Webex WFO. Brugerdata synkroniseres i intervaller på 30 minutter. Brugerdata og optagelsesmedier knyttes til hinanden ved hjælp af et delt bruger-id.

BEMÆRK: Det kan tage op til tredive minutter, før brugerdata vises i interaktioner, der er angivet på siden Interaktioner i Webex WFO.

Arkitekturdiagram

Diagrammet på næste side illustrerer på højt niveau integrationen mellem Cisco Webex Calling og Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Brugersynkronisering
30 min, i--------J--1 ---------- Jeg
Brugersynkronisering
Optagelsesmedier
Import af optagelsesmedier
Arkitektur til konfigurationsstyring
Tenantkonfiguration
Konfiguration af

Konfigurer Webex Calling

Hvis du vil konfigurere Webex Calling, skal du først finde og kopiere dit organisations-id i Webex Calling systemet. Du skal indtaste disse kopierede oplysninger i Webex WFO under en senere procedure, der forbinder dit Webex Calling system med Webex WFO.

Du skal oprette og klargøre en administratorkonto. Denne konto bruges til fra forbindelsen mellem din organisations Webex Calling system og Webex WFO.

Du skal også redigere profilerne for alle de brugere, hvis opkald du ønsker, Webex WFO skal synkronisere. Procedurerne nedenfor fører dig gennem disse opgaver.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE 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 kan kræve en aftale med teknisk support fra Cisco.
Hvis du skal ændre din adgangskode, skal du straks opdatere feltet Calabrio API brugeradgangskode.
Se Konfigurer Webex Calling i Webex WFO for at få yderligere oplysninger. Hvis du ikke gør det, afbrydes integrationens importproces.

Forudsætninger

- Hvis du har konfigureret en Cisco Webex Contact Center integration, skal du konfigurere en separat ekstra Webex Calling integration. Se Cisco Webex Contact Center *integrationsvejledning* for at få konfigurationsinstruktioner til denne integration.
- Du skal have adgang til Webex Control Hub.
- I Webex Control Hub skal du have en brugerkonto, der passer til følgende parametre.

  BEMÆRK: Denne brugerkonto vil være den administratorkonto, der bruges til at konfigurere denne integration. Procedurerne nedenfor vil guide dig til, hvordan du giver denne konto det rigtige administratorniveau
  Roller og tilladelser.

  - Brugernavnet er i FQDN-format.
  - Brugernavnet må ikke være en personlig e-mailadresse.

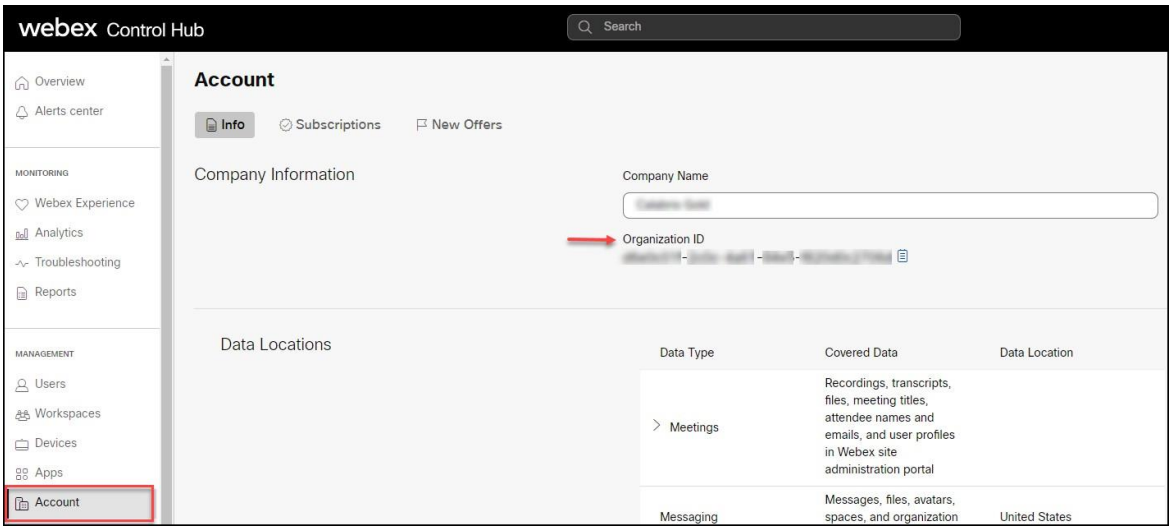
- Brugernavnet skal være en e-mailadresse, der er oprettet ved hjælp af Active Directory-synkronisering til Cisco eller oprettet manuelt i Cisco-administrationsportalen.

Procedurer

Find dit organisations-id

BEMÆRK Hvis din organisation har en Webex kontaktcenterintegration, er det organisations-id, du bruger, det samme for både din Webex kontaktcenter- og Webex Calling integration.

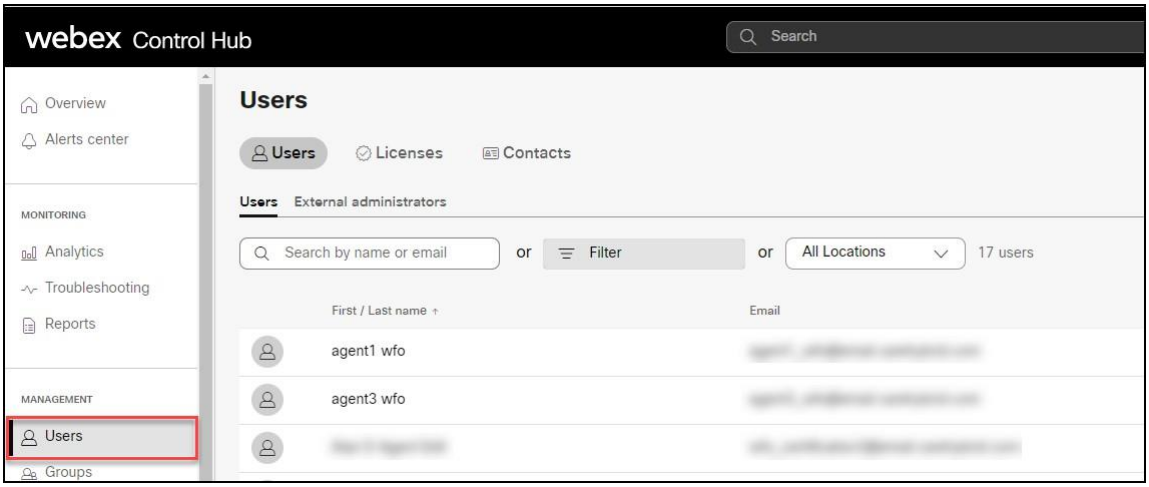
1. Adgang **Webex Control Hub** for administratorer ved at navigere til admin.webex.com og indtaste dine legitimationsoplysninger.
2. Gå til **siden Konto** fra venstre navigationslinje.
3. Kopiér dit **organisations-id**, og gem det på en let tilgængelig placering. Dit Cisco-organisations-id kaldes lejer-id i Webex WFO, og det er påkrævet, når du konfigurerer forbindelsen til at Webex Calling i Webex WFO.



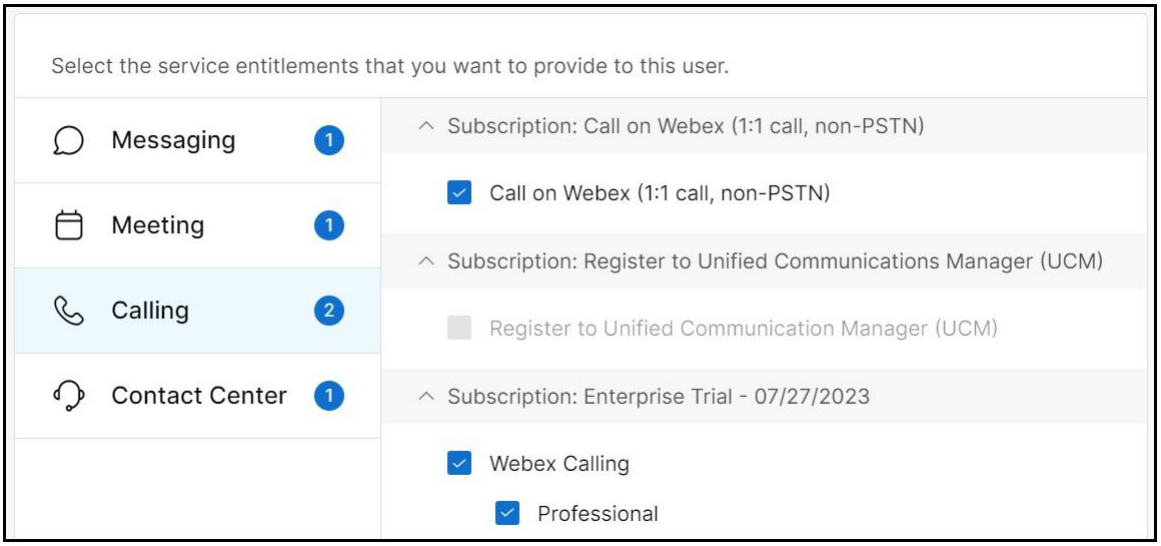
Tildel licenser og roller til administratorkontoen

Den brugerkonto, der bruges i denne procedure, bruges senere til at fuldføre den godkendelsesproces, der er nødvendig for at integrere med Webex WFO. Denne bruger skal derfor være en autoriseret bruger med de tilladelser, der er angivet i denne procedure.

1. Klik på **Brugere** under **Administration** på venstre navigationslinje.

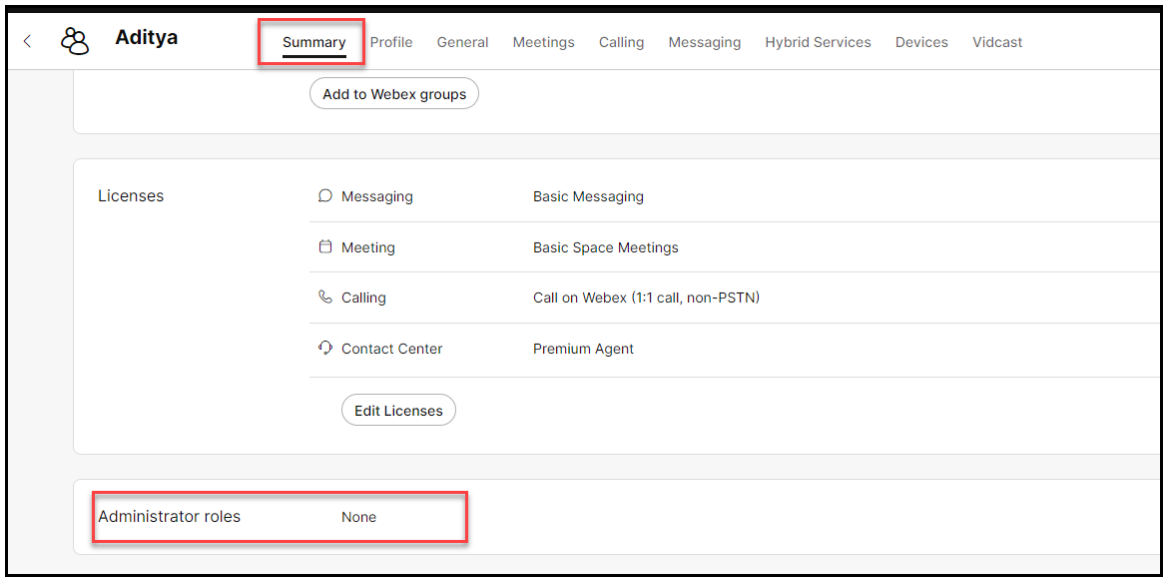


2. Fra siden **Brugere** kan du redigere en eksisterende bruger eller oprette en ny bruger. Hvis du beslutter dig for at redigere en eksisterende bruger, skal du fortsætte til næste trin.
    - Hvis du beslutter dig for at oprette en ny bruger, kan du klikke på **Tilføj brugere** og følge vejledningen på skærmen. Sørg for, at den nyoprettede bruger har de licenser, der er beskrevet i trin 5.
3. Vælg den ønskede bruger i tabellen for at åbne brugerens konfigurationsside.
4. Gå til **afsnittet Licenser** under **fanen Brugeroversigt** , og klik på **Rediger licenser**.
5. Sørg for, at brugeren som minimum har de **opkaldslicenser** , der er angivet i tabellen nedenfor. Du kan vælge at give brugerne yderligere licenser og roller, som du ønsker.

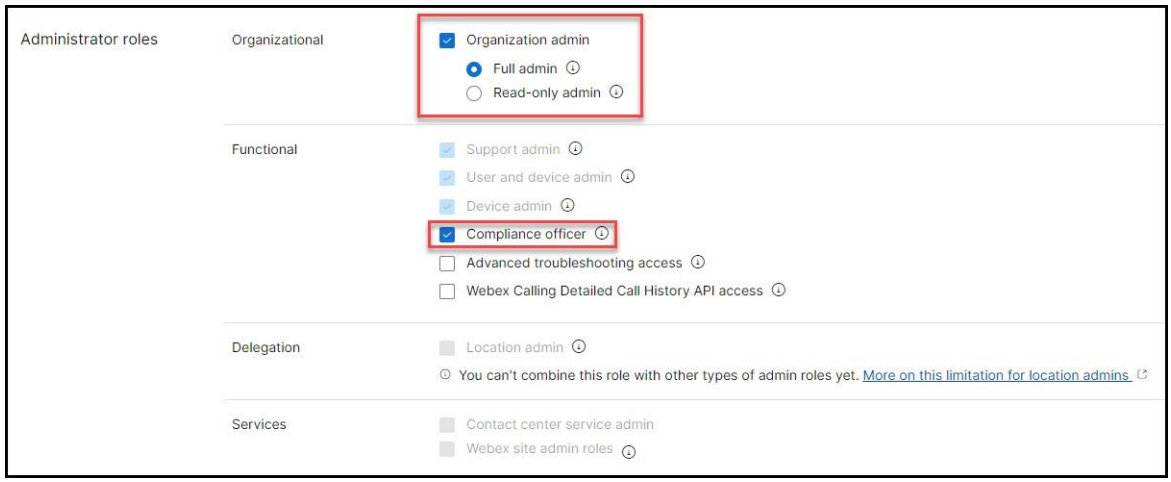


Licenser	
Opkaldende	Marker afkrydsningsfeltet **Webex Calling** . Markér afkrydsningsfeltet Professionel .

6. Klik på **Gem**. Redigeringssiden lukkes, og du er tilbage på **fanen Oversigt** på brugerens side.
7. Klik på **Administratorroller**.



8. Sørg for, at brugeren som minimum har de roller, der er angivet i tabellen nedenfor.



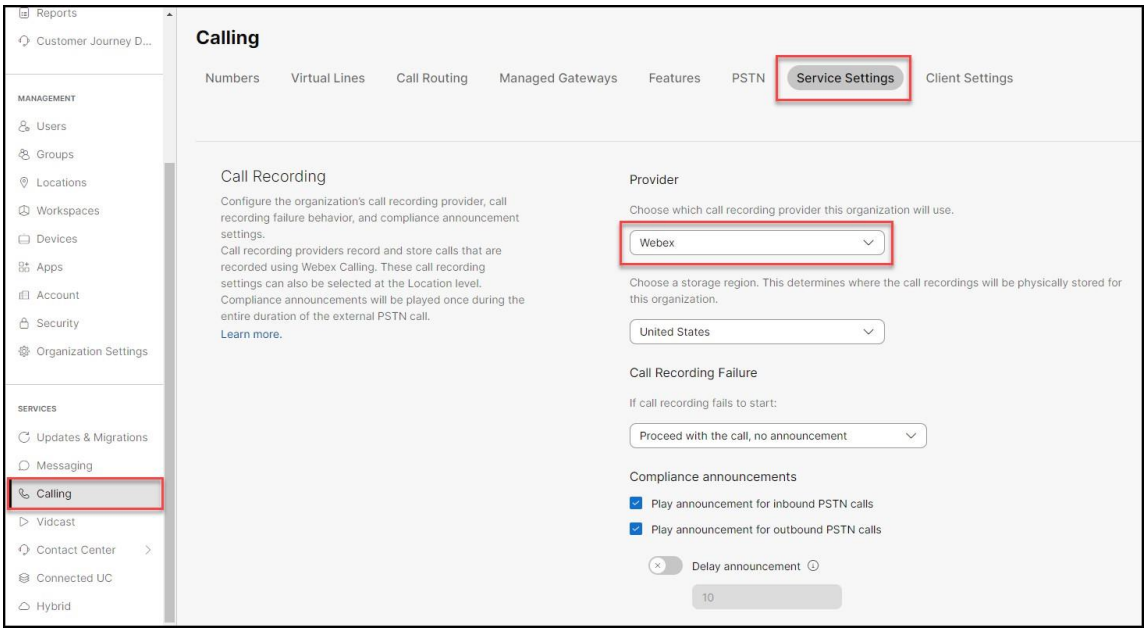
Administratorroller	
Organisatoriske	Markér afkrydsningsfeltet **Organisationsadministrator** . Vælg **Fuld administrator**.
Funktionel	Marker afkrydsningsfeltet **Compliance officer** .

9. Klik på **Save (Gem)**.

> BEMÆRK: Du skal senere indtaste brugernavnet til denne konto i **feltet Brugernavn** i løbet af Konfigurer Webex Calling i Webex WFO-procedure .

Konfigurer Webex som din organisations udbyder af opkaldsoptagelse

1. Klik på **Opkald under** Tjenester i venstre navigationslinje. Siden **Opkald** åbnes.
2. Klik på fanen **Tjenesteindstillinger** øverst **på siden Opkald** .
3. Rul ned til **afsnittet Opkaldsoptagelse** .
4. Vælg **Webex** på **rullelisten Udbyder** .



5. Klik på **Save (Gem)**.

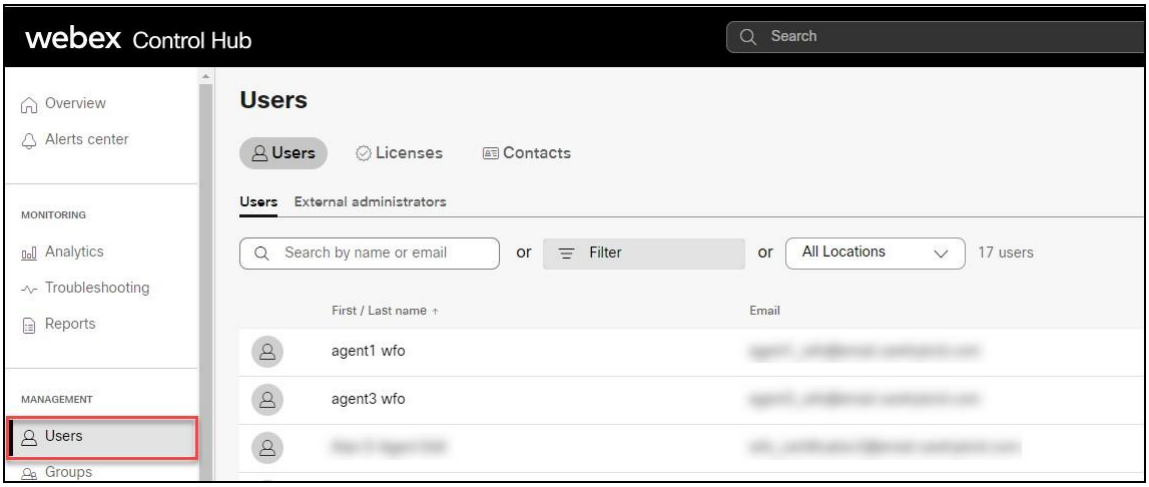
Konfigurer brugere, hvis opkald du vil optage

Denne procedure beskriver, hvordan du klargør den professionelle opkaldslicens og aktiverer opkaldsoptagelse for brugere, hvis data du vil synkronisere til Webex WFO.

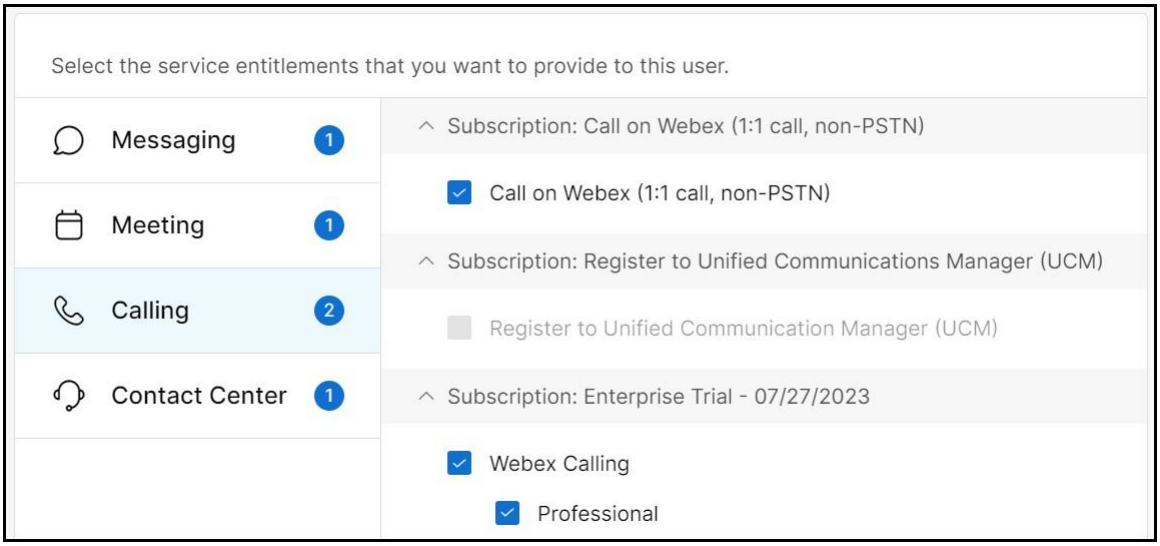
VIGTIGT Webex WFO synkroniserer kun brugere, der både har den professionelle opkaldslicens og har opkaldsoptagelse slået til. Hvis en Webex Calling bruger ikke har licens til professionelle opkald

Og opkaldsoptagelse er slået til, synkroniseres brugerkontoen og deres optagelser ikke med Webex WFO.

1. Klik på **Brugere** under **Administration** på venstre navigationslinje.

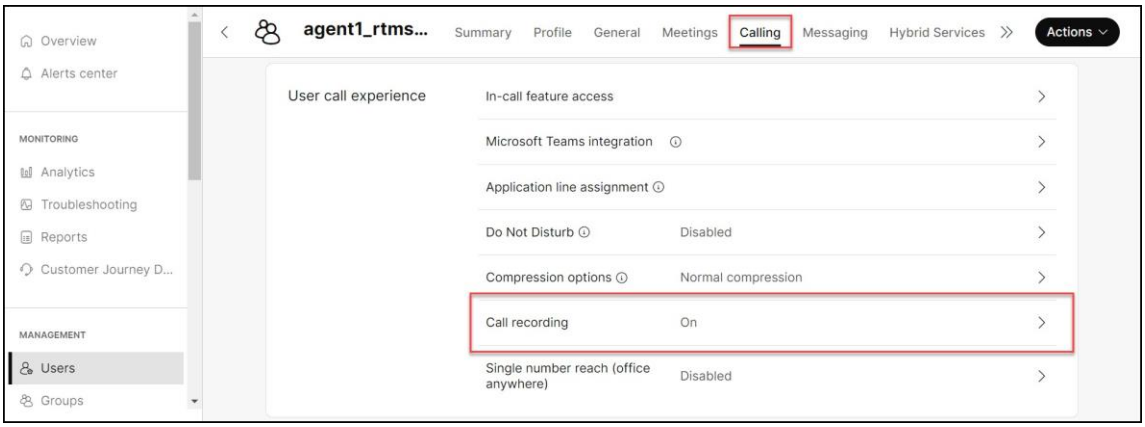


2. Vælg den ønskede bruger i **tabellen på siden Brugere** for at åbne brugerens konfigurationsside.
3. Gå til afsnittet Licenser, og klik på **Rediger licenser**.
4. Sørg for, at brugeren som minimum har de **opkaldslicenser** , der er angivet i tabellen nedenfor. Du kan vælge at give brugerne yderligere licenser og roller, som du ønsker.

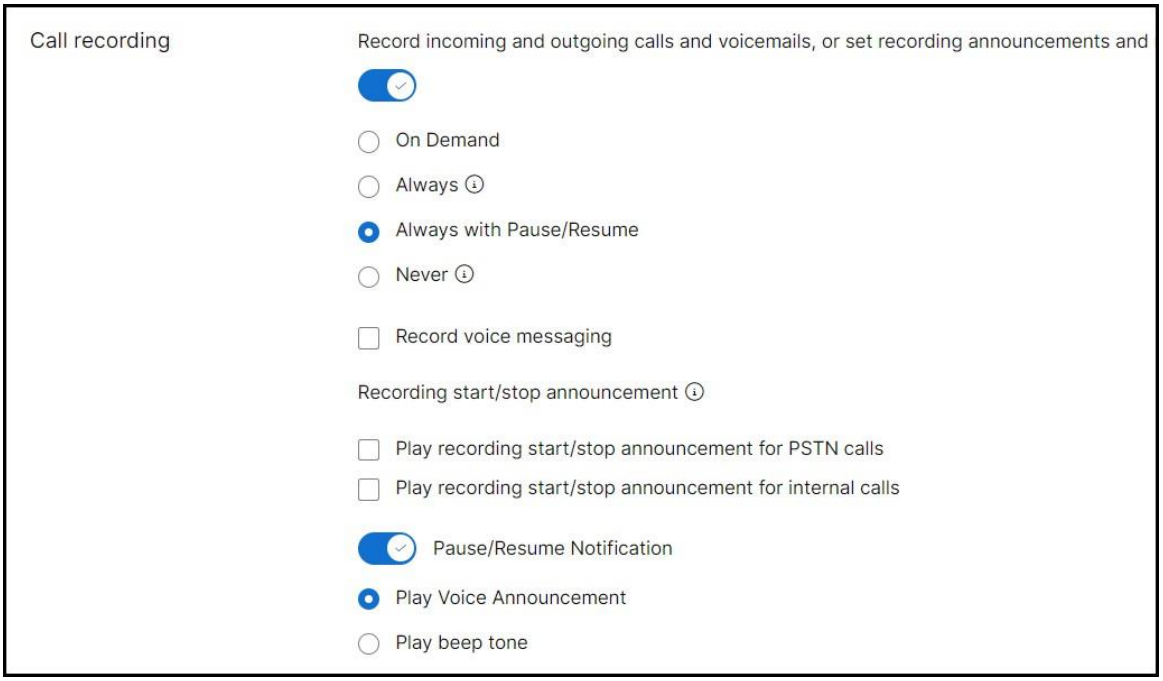


Licenser	
Opkaldende	Vælg afkrydsningsfeltet **Webex Calling** . Vælg afkrydsningsfeltet Professionel .

5. Klik på **Gem**. Siden Rediger lukkes.
6. Gå til **fanen Opkald** .
7. Rul ned til afsnittet Brugeroplevelse **,** og klik på **Opkaldsoptagelse**.



8. Aktivér til/fra-knappen for **Optag indgående og udgående opkald og voicemails, eller indstil optagelsesmeddelelser og -meddelelser**.



9. Vælg **Altid med pause/genoptag**.
10. Aktivér til/fra-knappen for **Pause/Genoptag-meddelelse**.
11. Vælg **Afspil stemmemeddelelse**.
12. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer Webex Calling i Webex WFO

Dette emne forklarer, hvordan forbindelsen mellem Cisco Webex Calling og Webex WFO konfigureres.

Forudsætninger

- Din Webex WFO-lejer er online.
- Du har gennemført alle de Webex Calling konfigurationsprocedurer, der er beskrevet i Opsæt Webex Calling emne.

Procedurer

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Konfigurer Webex Calling i en privat browsersession, f.eks. inkognitotilstand i en Google Chrome- eller Microsoft Edge-browser.

Konfigurer Cisco Webex Calling som en ACD

1. I Webex WFO skal du navigere til **Programadministration** > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**.
2. Klik på **Tilføj**. Vinduet **ACD detaljer** åbnes.
3. Vælg **Cisco Webex Calling** rullelisten Vælg ACD.
4. Klik på **OK**, hvorefter siden åbnes Cisco Webex Calling .
5. Konfigurer følgende felter som beskrevet.

Felt	Konfiguration
ACD-navn	Angiv et entydigt navn til ACD.
Brugernavn	Indtast dit Webex Calling brugernavn. Dette er en bruger-e-mailadresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i Webex Calling.
API-URL-adresse	Indtast **https://webexapis.com** i tekstfeltet. Dette er den komplette basis-URL-adresse for Cisco Webex Calling API, herunder protokollen

Felt	Konfiguration
	identifikator. Dette er ikke regionsspecifikt.
Lejer-id	Angiv organisations-id'et for den Webex Calling lejerkonto. Se proceduren "Find dit organisations-id" i Konfigurer Webex Opkald.
Brugernavn til Cisco API	**VIGTIGT** Du skal tildele agentrollen og administratorrollen til denne lejeradministratorkonto. Hvis du Hvis du ikke gør det, importeres opkald ikke. Se proceduren "Tildel standardagent- og administratorrollerne til din lejeradministratorkonto" i *Webex Calling integrationsvejledning* for at få flere oplysninger. Brugernavnet til din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekonto kaldes også din lejeradministratorkonto eller API brugerkonto. Dette er nødvendigt for at overføre data til den korrekte lejer. Denne konto skal oprettes af en systemadministrator, og kontoen findes i dit lejersystem. Denne lejeradministratorkonto skal også have de korrekte tilladelser til at overføre data. Kontakt Cisco Support for at få hjælp til at oprette denne lejeradministratorkonto. Se Oprette en API bruger og Administrere roller og tilladelser for at få flere oplysninger.
Cisco-API-brugeradgangskode	Adgangskoden til Webex WFO-tjenestekontoen. **VIGTIGT** Hvis du ændrer din Webex Calling administrators brugernavn eller adgangskode, skal du straks foretage de samme ændringer for felterne Calabrio API brugernavn og Calabrio API brugeradgangskode.
Tilknytning af metadata brugerdefinerede	(Valgfrit) Giver dig mulighed for at knytte Webex Calling metadata til

Felt	Konfiguration
	Metadataetiketter i Webex WFO. Webex Calling metadataværdier synkroniseres med Webex Calling kontakter i Webex WFO. De Webex Calling metadataværdier knyttes til metadataetiketter, du opretter i Metadatastyring (findes under Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadatastyring). Når det er tilknyttet, kan du bruge metadata til at føje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Metadatafelter findes på fanen Kontaktoplysninger på siden Medieafspiller (Interaktioner > åbne en kontakt). Du kan få vist, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.
Aktivér indstillinger for webhook	**VIGTIGT** : Vælg ikke dette afkrydsningsfelt, før du har gemt din Webex Calling ACD konfiguration. En webhook kan kun konfigureres én gang og kun når du har fuldført den Webex Calling ACD konfigurationsprocedure. Opret webhook – aktiverer en tilbagekaldsfunktion, der gør det muligt for Webex Calling og Webex WFO at kommunikere ved hjælp af API'er.
URL-adresse til godkendelse	BEMÆRK Dette afsnit vises kun, når du redigerer en eksisterende ACD. Den vises ikke, når du opretter en ny ACD. Webex WFO opretter forbindelse til Webex Calling 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.

Felt	Konfiguration
	▪ Ændring af adgangskoden i Active Directory. ▪ Skift fra Active Directory-synkronisering til enkeltlogon på din Cisco-konto. ▪ Ændring af domæner.

6. Klik på **Save (Gem)**.
7. Du omdirigeres til Cisco Webex Control Hub for at fuldføre godkendelsesprocessen. Indtast dine Cisco Webex Calling legitimationsoplysninger, og klik på log på . Følg vejledningen på skærmen for at acceptere forbindelsen.

BEMÆRK: Denne proces genererer et adgangstoken i systemet for at godkende brugeren til organisationens Cisco Webex Calling system.

Oprette og aktivere en webhook

1. Klik på **afkrydsningsfeltet Aktiver indstillinger for webhook** på siden Webex Calling ACD konfiguration. Knappen **Opret webhook** vises.
2. Klik på knappen **Opret webhook** . Hvis det lykkes, vises meddelelsen "Webhook blev oprettet!".

VIGTIGT : Slet ikke webhooken på din Cisco-udviklerportal, da det ville afbryde forbindelsen.

3. Klik på **Save (Gem)**.

Tildel standardagent- og administratorrollerne til din lejeradministratorkonto

1. Naviger til **Programadministration** > **Brugerkonfiguration** > **Brugere**.
2. Vælg **Rediger en eksisterende bruger** under **Hvad vil du gøre?**.
3. **Brug rullelisten Vælg bruger** i afsnittet Brugeroplysninger **,** og søg efter brugernavnet til lejeradministratorkontoen, som du angav i feltet Calabrio API brugernavn i den tidligere procedure "Konfigurer Cisco Webex Calling som en ACD".

4. Gå til **afsnittet Roller** , og vælg standardagentrollen og standardsupervisorrollerne i **Tilgængelig** kolonne.
5. Klik på den sorte højrepil for at flytte standardagentrollen fra kolonnen **Tilgængelig** til **Kolonnen Tildelt** .
6. Klik på **Save (Gem)**.

(Valgfrit) Ekskluder enkeltpersoner fra at få deres optagelser synkroniseret i Webex WFO

Der er to tilgængelige muligheder, hvis du ikke ønsker, at visse personer skal optages i Webex Calling eller hvis du vil have deres optagelser straks slettet i Webex WFO.

- Den foretrukne mulighed er ikke at registrere bestemte personer ved at ændre deres tilladelser i dit Webex Control Hub-system. Webex WFO kun importerer opkald fra Webex Calling, bør du derfor ændre disse brugeres tilladelser direkte i dit Webex Control Hub-system for at udelukke dem fra at blive optaget. Sørg for, at brugerne ikke har den professionelle licens tildelt eller opkaldsoptagelse aktiveret. Se "Konfigurer brugere, hvis opkald du vil optage" i Konfigurer Webex Calling for at få mere at vide om, hvor du kan fjerne den professionelle licens og deaktivere opkaldsoptagelse.
- Den anden mulighed er at bruge QM Workflows til straks at slette optagelser, så snart de importeres til Webex WFO. Hvis importerede opkald skal slettes umiddelbart efter, at de er importeret til Webex WFO, skal du oprette QM workflows, der automatisk sletter optagelser baseret på workflowregler. Se følgende hjælpeartikler for at få mere at vide om oprettelse af QM arbejdsprocesser.
  - QM oversigtsvejledning til arbejdsprocesser
  - Automatiser QM arbejdsgange
  - Sådan fungerer administration af arbejdsgange

Synkroniser metadata for at Webex WFO

Dette emne beskriver procedurerne for indsamling og formatering af metadata fra Webex Calling, oprettelse af metadataetiketter i Webex WFO Metadata Manager og derefter tilknytning af metadata fra Webex Calling til Webex WFO-metadataetiketter. Når du har tilknyttet brugerdefinerede metadata fra Webex Calling til metadataetiketter i Webex WFO, kan du bruge de tilknyttede metadata til at føje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Find metadatafelter i panelet Oplysninger om medieafspiller (findes på siden Interaktioner, > åbn en kontakt > panelet Detaljer), hvor du kan få vist eller slette metadatafelter.

Forudsætninger

- Webex Calling skal konfigureres som en ACD i Webex WFO.
- Du skal have følgende tilladelser.
    - Administrer metadatafelter
    - Se tilpassede metadata
    - Rediger tilpassede metadata
    - Administrer ACD konfiguration

Sideplacering

- Programadministration > QM konfiguration > Metadatastyring (Sådan oprettes metadataetiketter)
- Programadministration > systemkonfiguration > ACD konfiguration > Webex Calling (for at knytte Webex Calling metadata til metadataetiketter i Webex WFO)
- Fanen Interaktioner (Sådan får du vist tilpassede metadata, der er knyttet til optagelser)

Procedurer

Indsaml og formater metadata

Denne procedure beskriver, hvordan du indsamler og formaterer relevante metadata fra Webex Calling, før du knytter dem til Webex WFO-metadataetiketter. Webex WFO understøtter tekstbaserede metadata. Andre typer metadata, f.eks. datoer, hyperlinks og tal, understøttes ikke.

1. Se Cisco's Consolidated Metadata Documentation and Samples Guide for at få en liste over understøttede metadatafelter. Bestem, hvilke felter du vil tilknytte.
2. Formater felterne nøjagtigt, som de er skrevet. I felterne skelnes der mellem store og små bogstaver. Tilføj ikke afstand.

   mark

   > **EKSEMPEL** Hvis du vil tilknytte organisations-id'et, skal du formatere som dette,orgId . Ikke sådan her, OrgID.

3. Hvis metadataene indeholder et subfelt, skal du adskille feltet og subfeltet med et punktum.

   felt.underfelt

> **EKSEMPEL** Hvis du vil tilknytte opkaldsoptagelses-id'et, skal du formatere underfeltet serviceData og underfeltet callRecordingId på denne måde.
> serviceData.callRecordingId

Opret metadataetiketter i Metadatamanager

Før du kan tilknytte metadata på siden Webex Calling ACD konfiguration, skal du først oprette og konfigurere metadataetiketter på siden Metadatastyring.

1. Naviger til **Webex WFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Udfyld felterne som beskrevet herunder.

> BEMÆRK: Du skal vælge **Tekst** på **rullelisten Metadatatype** på siden Metadatahåndtering for at tilknytte metadata. Konfigurer alle andre felter på siden Administrer metadata efter ønske.

Felt	Beskrivelse
Metadatanøgle	(Genereres automatisk) Et entydigt id for metadataene Felt, der bruges af API'er. Metadatanøglen genereres på basis af den tekst, du indtaster i feltet Metadataetiket. Mellemrum erstattes med bindestreger, og "-key" tilføjes i slutningen. Hvis du f.eks. indtaster **eksempeltekst** i feltet Metadataetiket, viser **feltet Metadatanøgle eksempel-tekstnøgle**. Feltet Metadatanøgle tillader ikke og-tegn (&) eller lighedstegn (=). Hvis disse symboler vises i feltet Metadataetiket, fjernes de automatisk i feltet Metadatanøgle. Maks. tegn = 39.
Metadataetiket	Det navn, der er knyttet til det metadatafelt, der vises i Søgeresultater og kontaktoplysninger.
Metadatatype	Den type oplysninger, der er indeholdt i metadatafeltet: dato, Hyperlink, tal eller tekst.

Felt	Beskrivelse
ACD data	Dette felt gælder kun for lokale installationer af Webex WFO. Identificerer de metadata, der er importeret fra ACD. Webex WFO afstemmer ACD data ved at matche kontaktoplysninger i Webex WFO med opkaldsoplysninger, der er gemt i ACD og ændrer kontaktoplysningerne i Webex WFO. Dataene opdateres med jævne mellemrum. Når du knytter metadata til ACD Data, skal du vælge Tekst i feltet Type.
Nøgle til Datastifinder	(Valgfrit) Et entydigt id til tilknytning af metadata med data Opdagelsesrejsende. Du kan tilknytte op til 20 metadatafelter med Data Explorer.
Krypteret afkrydsningsfelt	(Valgfrit) Vælg denne indstilling, hvis du vil rapportere om kontakter Baseret på tilpassede metadatafelter. Hvis du markerer dette felt, krypterer Webex WFO metadataene, når de lagres. Afkrydsningsfeltet Krypteret aktiveres kun, hvis markeringen i afkrydsningsfeltet Kan eksporteres ikke er markeret. BEMÆRK: Du kan ikke søge efter krypterede metadata.
Afkrydsningsfeltet Kan eksporteres	Hvis dette vælges, kan du eksportere metadataene via Webex WFO eller En API. Dette afkrydsningsfelt er som standard markeret.
Skrivebeskyttet eller redigere	Hvis dette vælges, er metadataene skrivebeskyttede. Du kan ikke tilføje Metadata til en kontakt via Webex WFO. BEMÆRK Hvis metadataene er ACD data, er dette afkrydsningsfelt som standard markeret og deaktiveret.

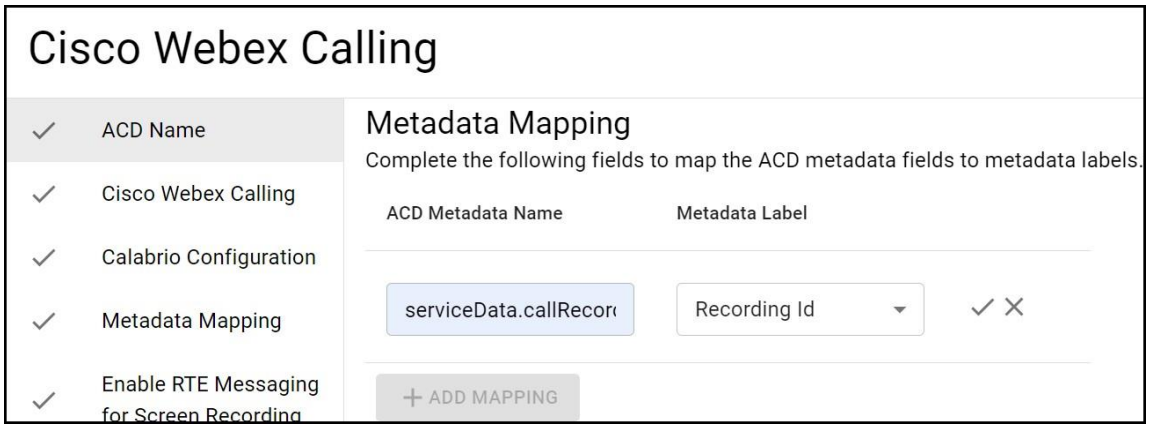
3. Klik på **Save (Gem)**.

Knyt metadataværdier til metadataetiketter

Benyt denne fremgangsmåde for at knytte metadata fra Webex Calling og Webex WFO-metadataetiketter til hinanden.

1. Naviger til **Webex WFO >Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **ACD konfiguration**.
2. Under **Vælg ACD** skal du klikke på **Tilføj**.
3. Vælg **Webex Calling rullelisten Vælg ACD** , og klik på **OK**. Det **Webex Calling** åbnes.
4. I afsnittet **Metadatatilknytning** skal du klikke på **Tilføj tilknytning**.
5. Angiv en metadataværdi i tekstfeltet under **ACD Metadatanavn**. I dette felt skelnes der mellem store og små bogstaver, og din indtastning skal svare nøjagtigt til strengtypen.
6. Klik på rullelisten under **kolonnen Metadataetiket** , og vælg en metadataetiket på listen over indstillinger. Listen over indstillinger svarer til tabellen med metadataetiketter på siden Metadatastyring.

   EKSEMPEL : På eksempelbilledet nedenfor er serviceData.callRecordingId knyttet til en metadataetiket.

7. Klik på afkrydsningsikonet for at gemme metadatatilknytningen.
8. (Valgfrit) Klik på **Tilføj tilknytning** for at tilføje yderligere metadatatilknytninger, og gentag som ønsket.
9. Klik på **Save (Gem)**.

Se tilpassede metadata, der er knyttet til optagelser

1. **Klik på fanen Interaktioner** på den øverste navigationslinje.
2. **Klik på ikonet Listeindstillinger** i øverste højre hjørne.

3. Klik på **Vis/skjul kolonner** på rullelisten. Vinduet Vis/skjul kolonner åbnes.
4. Find afsnittet **Tilpassede metadata** under **Skjulte kolonner**.
5. Vælg de tilpassede metadataværdier, du vil have vist på **siden Interaktioner** . De metadata, du vælger, **vises i tabellen Viste kolonner** .
6. Klik på **Anvend**.

Relaterede emner

- Administrer metadatafelter
- Undersøge data, der er knyttet til en kontakt
- Redigere brugerdefinerede metadata, der er knyttet til en kontakt

Oplysninger om integration

Dette kapitel indeholder yderligere oplysninger om synkronisering, komplekse opkaldshændelser, datatilknytninger og meget mere.

Komplekse opkaldshændelser

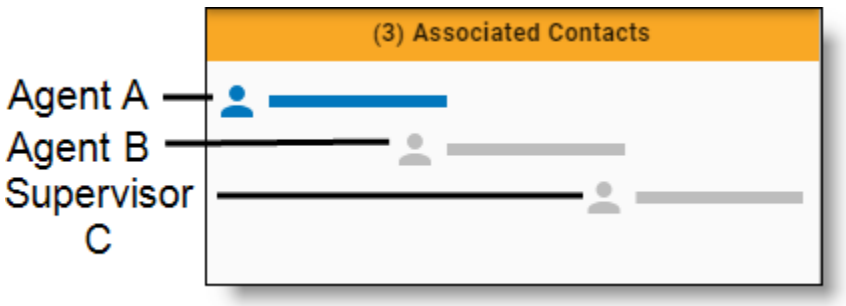
Dette emne beskriver, hvordan Webex WFO håndterer komplekse opkaldsscenarier. Komplekse opkaldsscenarier er forskellige handlinger, der kan udføres under et opkald. De omfatter overførsler, konferencer, tilbageholdelser og parkerede opkald. I Cisco Webex Calling dannes et opkaldssegment, når der er en deltagerændring, f.eks. når en bruger deltager i et opkald til en konsultation.

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

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

EKSEMPEL

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



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 bruger, 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 bruger, der besvarede kundens opkald. Den anden kontakt knyttes til den bruger, der blev bragt ind i opkaldet. Optagelsen af den første brugers kontakt strækker sig over hele den tid, brugeren er involveret i opkaldet. Optagelsen for den anden kontakt strækker sig kun over den tid, hvor den anden bruger tilsluttede sig opkaldet.
- Kold (blind) — Webex WFO bruger "kold (blind)" til at beskrive både transfer- og konferencescenarier. Med denne beskrivelse dirigeres et eksisterende opkald direkte til en ekstra bruger uden kommunikation mellem de to brugere, før omstillingen eller konferencen finder sted.
- Varm — Webex WFO bruger "varm" til at beskrive både transfer- og konferencescenarier. Denne deskriptor betyder, at den første bruger taler til den anden bruger 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 knyttes til den bruger, der besvarede kundens opkald, og den anden kontakt knyttes til den bruger, 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 brugerne har konsulteret.

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

Type	Understøttet	Beskrivelse
Opkald accepteret/afsluttet	Ja	En bruger accepterer et kundeopkald, og opkaldet afsluttes uden Opkaldshændelser, f.eks. tilbageholdelser eller overførsler, der finder sted.
Opkald accepteret/afsluttet - internt	Ja	En bruger accepterer et opkald fra en anden bruger i samme organisation.

Type	Understøttet	Beskrivelse
Hold/Genoptag	Ja	En kunde sættes på hold. Der afspilles ventemusik på kundens del af opkaldet. BEMÆRK Taleenergihændelser, herunder hold-markører, understøttes ikke for denne integration.
Pause og genoptag (manuel)	Ja	Et opkald er sat på pause. Pause og genoptag overholder PCI overholdelsesstandarder. I modsætning til hold/genoptag er ingen hold-musik afspilles på kundens ben af opkaldet; Kun stilhed høres. En bruger skal manuelt udløse pause og genoptage i deres Cisco Webex Calling system, og Webex WFO genkender Den manuelle udløser.
Kold (blind) overførsel Varm overførsel	Ja	Et opkald overføres fra en bruger til en anden.
Kold konference Varm konference	Ja	En opkaldsinteraktion med to eller flere brugere.
Park*	Ja	Et opkald sættes på hold (parkeres), og opkaldet kan besvares (hentet) af den samme bruger eller en anden bruger.
Opkaldskø	Ja	Opkaldere venter på deres tur til at blive behandlet, når alle er tilgængelige Repræsentanter har travlt.

* Jagt og hoteling understøttes også scenarier.

Om synkronisering

Dette afsnit forklarer, hvordan brugerdata og kontaktdata fra Webex Calling synkroniseres med Webex WFO.

VIGTIGT Hvis en Webex Calling bruger ikke har nogen optagelser og ikke har konfigureret de korrekte indstillinger (se Konfigurer Webex Calling), synkroniseres brugeren ikke i Webex WFO. Når der registreres en Webex Calling-optagelse for en korrekt konfigureret brugerkonto, registrerer Webex WFO den, synkroniserer den med Webex WFO og opretter en Webex WFO-brugerprofil for den pågældende bruger.

- Brugere, optagelser og optagelsesdata synkroniseres med tredive minutters intervaller.
- En brugers id-værdi i Webex Calling knyttes til den Webex WFO-agent ACD id-værdi.
- Brugere, som du opretter i Webex WFO, vedligeholdes kun i Webex WFO og synkroniseres ikke tilbage til Webex Calling. Synkronisering af datastrømme udelukkende fra Webex Calling til Webex WFO.
- Hierarkiske relationer i Webex Calling mellem agenter og supervisorer bevares ikke i Webex WFO.
- Webex WFO importerer optagelser fra Webex Calling, og importen kræver behandlingstid, før de er tilgængelige i Webex WFO.

Tabellerne nedenfor beskriver, hvornår integrationen registrerer en ændring i Webex Calling, hvad den resulterende ændring er i Webex WFO.

Brugersynkronisering

Når der er nye eller ændrede Webex Calling brugerdata, registrerer synkroniseringstjenesten det i tredive minutters intervaller og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

BEMÆRK Webex Calling brugere skal have de Webex Control Hub-indstillinger, der er beskrevet i proceduren "Konfigurer brugere, hvis opkald du vil optage" i Konfigurer Webex Calling skal synkroniseres.

Handling i Webex Calling	Resulterende ændring i Webex WFO
Der tilføjes en ny bruger, som har en optagelse. Synkroniseringstjenesten identificerer følgende tre felter. ▪ Fornavn ▪ Efternavn ▪ Bruger-id	Ny bruger tilføjes. Synkroniseringstjenesten opdaterer specifikt følgende data for brugerens nye Webex WFO-profil. ▪ Fornavn ▪ Efternavn ▪ Agent-id ACD
Brugerens for- eller efternavn ændres.	Brugerens for- eller efternavn ændres.
Bruger slettes.	Brugeren er deaktiveret. Der findes stadig en post for den deaktiverede bruger i Webex WFO.

Handling i Webex Calling	Resulterende ændring i Webex WFO
Brugeren tildeles en agent-, supervisor- eller administratorrolle.	Brugeren tildeles standardagentrollen, uanset hvilken rolle i Webex Calling. Se Opret og rediger brugere for at få mere at vide om, hvordan du ændrer en brugers rolle.

Teams

I Webex Calling eksisterer begrebet et team (en samling agenter) ikke. Når Webex Calling brugere synkroniseres, tildeles de derfor standardteamet i Webex WFO. Se Oprette og redigere brugere for at få mere at vide om, hvordan du flytter en bruger fra standardteamet og Administrer teams for at få mere at vide om konfiguration og tilpasning af teams.

En bruger kan kun tilhøre ét team i Webex WFO.

Synkronisering af kontaktdata

Når der registreres en kontakt i Webex Calling, udfører Webex WFO de resulterende handlinger.

BEMÆRK I tilfælde af udfald eller fejl har Webex WFO en gendannelsesproces for at forhindre tab af data.

Handling i Webex Calling	Resulterende handling i Webex WFO
En kontakt (f.eks. et telefonopkald) er fuldført.	Synkroniserer optagelsen. ▪ Hvis den bruger, der håndterer kontakten, ikke findes i Webex WFO, opretter Webex WFO en brugerprofil for brugeren og en kontakt, der inkluderer optagelsen og dens data på siden Interaktioner. ▪ Hvis den bruger, der håndterer kontakten, findes i Webex WFO, opretter Webex WFO en kontakt for den pågældende optagelse og dens data på siden Interaktioner. Se Afspil kontakter for at få flere oplysninger om siden Interaktioner.

Begrænsninger

- Hvert nyt opkald genererer et sessions-id, som får flere sessions-id'er til at blive dannet, og som resulterer i, at flere opkaldsinteraktioner fylder Webex WFO-grænsefladen. I nogle tilfælde er Webex WFO ikke i stand til at fremvise alle interaktioner i en optagelsesgrænseflade.
- Webex WFO modtager kun monoopkald fra Webex Calling. Derfor understøttes funktioner som fuld understøttelse af taleenergihændelser, transskriptioner og andre analysefunktioner ikke. Lydstreams vises rødt i medieafspilleren.
- Kontaktdata, herunder optagelser og skærmoptagelser, er tilgængelige for overførte opkaldsben, når overførslen er intern. Kontaktdata er ikke tilgængelige for overførte opkaldsdele, når overførslen sker til en ekstern organisation.
- Taleenergihændelser understøttes ikke, med undtagelse af pausehændelser. Sæt taleenergihændelser på pause vises i medieafspilleren, der er specifik for scenariet beskrevet nedenfor.
    - Pausehændelsesmarkører understøttes i medieafspilleren. I pause- og genoptag-scenarier vises pausehændelsesmarkører kun i medieafspilleren for den person, der manuelt udløste pausehændelsen under et opkald. Pausehændelsesmærker vises ikke i medieafspilleren for andre personer i opkaldet, som ikke manuelt udløste pausehændelsen.