Cisco

Guía de integración Webex WFO y Webex Contact Center

Para implementaciones con el nuevo WFM

Primera publicación: julio 20, 2021
Última actualización: 25 de julio de 2025

Sede central en América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San José, California
95134-1706 EE. UU.
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO. LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación Cisco de la compresión de encabezado TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la Universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. LOS DISTRIBUIDORES CON NOMBRE DE CISCO Y LOS MÁS CONCRETOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DATOS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO, QUE SE DERIVAN DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y electrónicas de este documento se consideran no controladas. Consulte la versión en línea actual para la versión más reciente.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones y números de teléfono se enumeran en el sitio web Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o registradas de Cisco o de sus filiales en Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de Cisco marcas comerciales, vaya a esta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Contenido

Contenido 3

Público 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 y 2.0 Visión general 6

Introducción 8

Gestión de Calidad (QM) 8

Gestión de la fuerza laboral (Nuevo WFM) 11

Análisis 12

Ideas 12

Arquitectura Webex WFO y Cisco Webex Contact Center 13

Procedimientos de configuración 15

Configurar Cisco Webex Contact Center 15

Requisitos previos 16

Procedimientos de configuración 16

Conéctate a Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Requisitos previos 24

Procedimientos de configuración 24

Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Sincronizar metadatos con Webex WFO 32

Detalles de la integración para Cisco Webex Contact Center 42

Acerca de la compatibilidad con el canal digital Webex WFO 42

Soporte de chat 44

SMS Soporte 45

Soporte por correo electrónico 48

Eventos de llamada complejos 48

Grabación de pantalla 52

Apéndice 55

Datos de configuración principales para 1.0 55

Usuarios 55

Equipos 56

Conéctese a Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Paso 1: Recopile información de su proveedor Webex Contact Center 57

Paso 2: Configura Webex Contact Center como ACD en Webex WFO 58

Paso 3: Configurar el servidor de datos 61

Conéctese a Cisco Webex Contact Center mediante las API de CMSv2 61

QM Datos para 1.0 64

Grabación de audio 64

Metadatos de contacto 67

Público

- Características compatibles y no compatibles de la integración
- Descripción general de la arquitectura de alto nivel
- Procedimientos de configuración
- Detalles específicos de la integración

Esta guía de integración está diseñada principalmente para clientes, así como para socios oficiales de Cisco que normalmente instalan y configuran Webex WFO para los clientes. Además, los ingenieros de implementación Cisco, ingenieros de soporte, ingenieros de ventas, desarrollo y marketing pueden encontrar información útil en esta guía.

Cisco Webex Contact Center 1.0 y 2.0 Visión general

Hay dos versiones de la integración entre Webex WFO y Cisco Webex Contact Center (CWCC). Esas versiones son CWCC versión 1.0 y CWCC versión 2.0. Estas versiones son compatibles con diferentes conjuntos de API que se denominan API 1.0 (heredadas), API de CMSv2 (API de transición que se usan para realizar la transición de implementaciones CWCC 1.0 a CWCC 2.0) y 2.0 (API programáticas).

Consulte Procedimientos de configuración para obtener más información sobre qué procedimiento seguir en función de las API que usa la implementación.

IMPORTANTE# CWCC 1.0 aparece en el producto Webex WFO como Cisco Customer Journey Platform.

Disponibilidad de versiones y funciones

Versión y característica	CWCC 1.0 con CMSv1 heredado Apis	CWCC 1.0 a 2.0 con API de CMSv2	CWCC 2.0 con legado API de CMSv1	CWCC 2.0 con Programático Apis
Grabación estéreo	No disponible	Disponible	Disponible	Disponible
Pausa y reanudación de audio (solo manual)**	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
Pausa y reanudación de la grabación de pantalla (solo manual)**	Disponible	Disponible	No disponible	Disponible

NOTA Para pausas (eventos en espera) Webex WFO inserta silencio para las grabaciones de audio e inserta una pantalla en blanco para las grabaciones de pantalla.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) tiene dos opciones para pausar y reanudar. Una opción es pausar y reanudar manualmente, que usa Cisco Agent Desktop. La segunda opción es para pausar y reanudar automáticamente, lo que requiere Cisco API. Para la opción basada en API, los comandos API deben enviarse al Cisco Smart

Software de escritorio para redactar audio. El audio redactado de los datos de pausa y reanudación se sincroniza de CWCC a Webex WFO. Una vez que Webex WFO ingiere el audio redactado, si se trata de grabación de pantalla, Webex WFO redacta automáticamente la pantalla basándose en el audio redactado antes de que se presente el contacto en Webex WFO. Tanto las opciones de pausa y reanudación manuales como las automatizadas requieren que el usuario tenga instalado el software Cisco Agent Desktop. Las opciones Webex WFO manual y pausa y reanudación automatizadas no son aplicables a la integración CWCC. Webex WFO pausa y reanudación automáticas no está disponible porque la señal RTP, que se requiere para Webex WFO eventos automatizados iniciados, no pasa por Webex WFO.

IMPORTANTE La pausa y la reanudación deben estar habilitadas por Cisco. Comuníquese con su administrador de cuenta Cisco para solicitar acceso.

Introducción

Webex WFO es un paquete de software unificado de optimización de la fuerza laboral (WFO) que se integra con Cisco Webex Contact Center para proporcionar grabación de llamadas, gestión de calidad, gestión de la fuerza laboral, análisis de voz del cliente (VoC) y gestión de datos. Los detalles sobre las integraciones compatibles se enumeran a continuación.

NOTA Las características compatibles están disponibles en Webex Contact Center versión 1.0 y Webex Contact Center versión 2.0 a menos que se indique lo contrario.

Gestión de Calidad (QM)

Funciones disponibles

Función	Compatible	Actualmente no compatible
Webex WFO graba audio		X
Webex WFO importa audio Grabación desde Cisco Webex Contact Center	X Versión 1.0: Retraso mínimo de dos horas antes de la importación. Versión 2.0: La importación de contactos ocurre cuando la grabación está disponible para Webex WFO desde Webex Contact Center.	
Webex WFO grabación de pantalla	X	
Webex WFO almacenamiento requerido para almacenando audio en la nube	X	
Integración de nube a nube para la transferencia de datos	X La transferencia de datos a través de API está integrada en la integración	
Webex WFO ingiere grabación de audio, pausa y reanudación	Consulte Cisco Webex Contact Center 1.0 y 2.0 Overview para obtener información sobre la disponibilidad actual de la pausa de grabación de audio y	

Funció	**Compatibl**	**Actualmente**
(manual y automático)		
Webex WFO ingiere grabación de pantalla, pausa y reanudación (manual y automática)	Reanudar, pausa y reanudación de la grabación de pantalla y grabación estéreo.	
Grabación estéreo		
Metadatos personalizados	X Sólo 2.0	
Grabaciones cifradas	X	
Eventos de energía del habla	X*** Silencio y conversación solo sobre eventos	Mantener y pausar eventos No son compatibles
Monitoreo de voz en vivo	X Disponible a través de Webex Contact Center Call Monitoring	
Monitoreo de pantalla en vivo	X A través del cliente Webex WFO Smart Desktop	
Sincronización compatible	X	
Importación de metadatos de contacto	X	
Integración CRM	X*	
Controles de grabación web del agente y controles de grabación API		X**
Soporta integración multicanal	X	
Canales de voz	X	

Funció	Compatibl	Actualmente
Canal digital - Chat	X Consulte Acerca de la compatibilidad con el canal digital Webex WFO	
Canal digital - SMS	X Consulte Acerca de la compatibilidad con el canal digital Webex WFO	
Canal digital - Correo electrónico	X Consulte Acerca de la compatibilidad con el canal digital Webex WFO	

**Revisión abierta de integración de productos.*

*** Los controles Start/stop API están disponibles para la grabación solo en pantalla. Es posible que se requiera soporte técnico adicional de Cisco para implementar cualquier grabación de solo pantalla dirigida por API.*

Puede configurar la cantidad de tiempo que debe pasar la conversación o el silencio para registrarse como eventos. Consulte "Eventos de conversación" y "Eventos de silencio" en Configurar los ajustes globales QM.

NOTA : No se admite el etiquetado de llamadas con metadatos personalizados Webex WFO en escenarios de grabación de fragmentos.

NOTA : Las grabaciones de pantalla se graban en fragmentos de 10 minutos durante el tiempo que el agente ha iniciado sesión. Las grabaciones de pantalla que coinciden con los tiempos de audio recibidos de CWCC son ensambladas por el
Cliente de escritorio de estos fragmentos y cargado.

Componentes perimetrales

Componente	Obligatorio	No requerido
Servidor de datos para sincronización, captura, eventos en tiempo real y medios		X

importación	
Smart Desktop para grabación de pantalla, monitoreo de pantalla en vivo,	X

Componente	Obligatorio	No requerido
y funciones de análisis de escritorio		
Smart Desktop en el sistema operativo Windows	(disponible)	
Smart Desktop en MAC OS		(no disponible)

Gestión de la fuerza laboral (Nuevo WFM)

WFM sincroniza los datos con fines de configuración y asociación de datos históricos. Webex WFO WFM sincroniza datos históricos y en tiempo real para su uso con la programación y previsión de la fuerza laboral.

Funciones disponibles

Función	Compatible	Actualmente no compatible
Alimentación de datos de adherencia en tiempo real	X	
Alimentación de datos de adherencia en tiempo real (omnicanal)		X
Feed de datos históricos: estadísticas de cola	X	
Feed de datos históricos: estadísticas del agente	X	
Feed de datos históricos: estadísticas de cola de agentes	X	
Pronóstico (voz)	X	
Pronóstico (chat)	X	
Previsión (correo electrónico)	X	

Análisis

Funciones disponibles

Función	Compatible	Actualmente no compatible
Análisis de voz (voz a texto)	X**	
Análisis de escritorio	X* No sincronizado con grabaciones	
Análisis de texto	X Los eventos de espera (pausas) se reflejan como espacios en blanco sin transcripción.	
Cuadros de mando con desglose	X	
Puntuación de evaluación predictiva	X	
NPS predictivo	X	
Análisis de la opinión	X	
Evaluación comparativa inteligente de agentes	X	
Búsqueda avanzada por voz	X	

**Los datos de Desktop Analytics están disponibles en los paneles de Analytics y en el Explorador de datos. Sin embargo, debido a cómo se procesan los datos del escritorio, no están disponibles en el panel Escritorio del Reproductor multimedia.*

*** En CWCC versión 1.0 la grabación estéreo no está disponible actualmente; por lo tanto, las transcripciones no se dividen por hablante.*

Ideas

Insights es una solución de BI impulsada por IA que es una parte central de la suite Webex WFO. Insights proporciona informes combinados y sin silos que le permiten combinar a la perfección toda la gestión del compromiso de su fuerza laboral

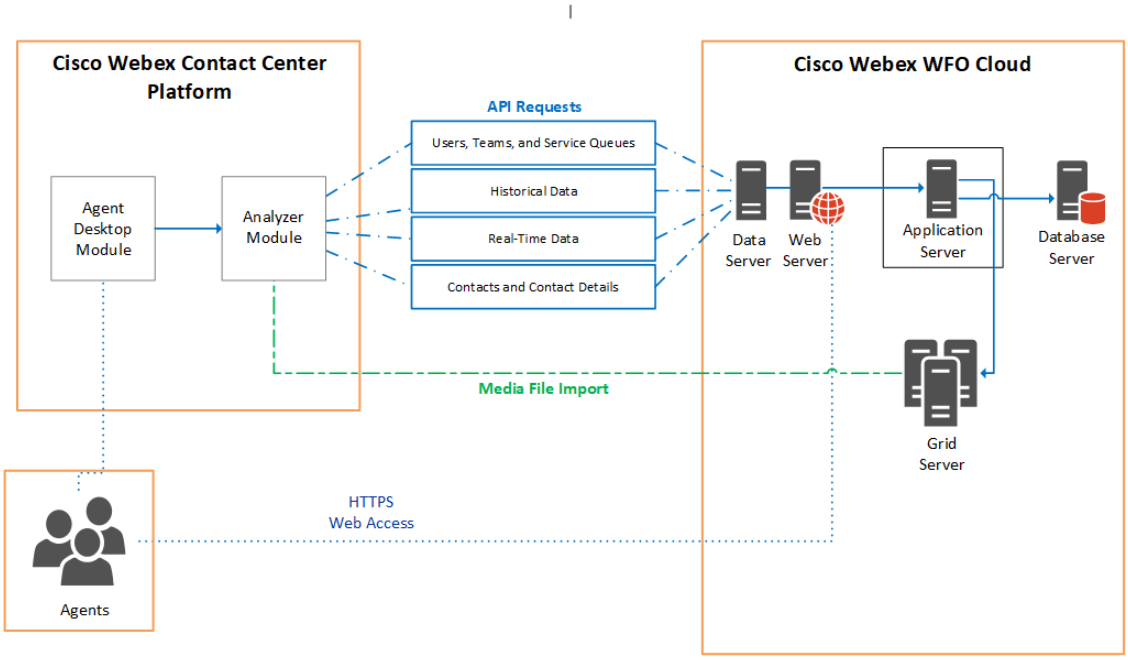
Y datos de interacción con el cliente de Webex WFO. Insights le permite visualizar sus datos Webex WFO a través de informes y paneles procesables. Necesita una licencia de Insights para acceder a las funciones enumeradas. Consulte Cómo funcionanlas licencias y Administrar roles y permisospara obtener más información.

Funciones disponibles

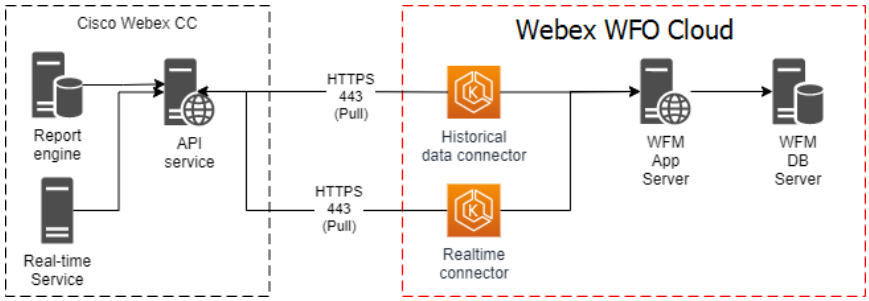
Función	Compatible	Actualmente no compatible
Paneles prediseñados	X	
Análisis impulsado por aprendizaje automático	X	
Temas personalizados	X	
Autograph (visualización automatizada de datos)	X	
Opciones visuales (datos personalizados) visualización)	X	
Uso compartido del panel	X	

Arquitectura Webex WFO y Cisco Webex Contact Center

El siguiente diagrama de arquitectura muestra la conexión entre Cisco Webex Contact Center y la suite Webex WFO. Tenga en cuenta que el diagrama incluye Classic WFM.



El siguiente diagrama de arquitectura muestra la conexión entre Cisco Webex Contact Center y Webex WFO WFM solamente.



Procedimientos de configuración

En esta sección se explica cómo configurar la integración Cisco Webex Contact Center con Webex WFO, incluido Webex WFO WFM. Los procedimientos de configuración que debe seguir varían según los productos Webex WFO que haya comprado su organización y las API Cisco que se utilicen.

- Configurar Cisco Webex Contact Center
- Conéctate a Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conéctese a Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Descripción general de la configuración

La integración CWCC 2.0 utiliza API 2.0 (programáticas). No se requiere un servidor de datos.

API (programáticas) 2.0

- Compatible con Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM y WFM
- Si su implementación incluye WFM siga la opción Conectar a Cisco Webex Contact Center 2.0 procedimiento y procedimiento Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

Configurar Cisco Webex Contact Center

Debe realizar los procedimientos enumerados en este tema dentro de su Webex Control Hub antes de configurar la conexión CWCC 2.0 en Webex WFO.

IMPORTANTE Configure las credenciales de nombre de usuario y contraseña de su cuenta de administrador Webex para que nunca caduquen. Cisco revoca los tokens de acceso cuando caducan las credenciales de usuario. Por lo tanto, si tu cuenta Cisco

Las credenciales de nombre de usuario y contraseña caducan, luego el ACD en Webex WFO debe volver a autenticarse. La reautenticación requiere la contratación de soporte técnico Cisco.

Proporcione al Soporte Técnico Cisco la siguiente información.

- Webex Contact Center credenciales de administrador (nombre de usuario y contraseña)
- Webex WFO ID de inquilino
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO credenciales de administrador de inquilinos (nombre de usuario y contraseña)
- Webex WFO URL del dominio (por ejemplo, la parte "us3" en www.us3.calabriocloud.com)

Prerrequisitos

- El nombre de usuario está en formato FQDN.
- El usuario tiene acceso a Webex CC 2.0 API y Webex CC 2.0 Media API.
- El nombre de usuario no puede ser una dirección de correo electrónico personal.
- El nombre de usuario debe ser una dirección de correo electrónico creada usando Active Directory sincronizar con Cisco o creada manualmente en el portal de administración Cisco.

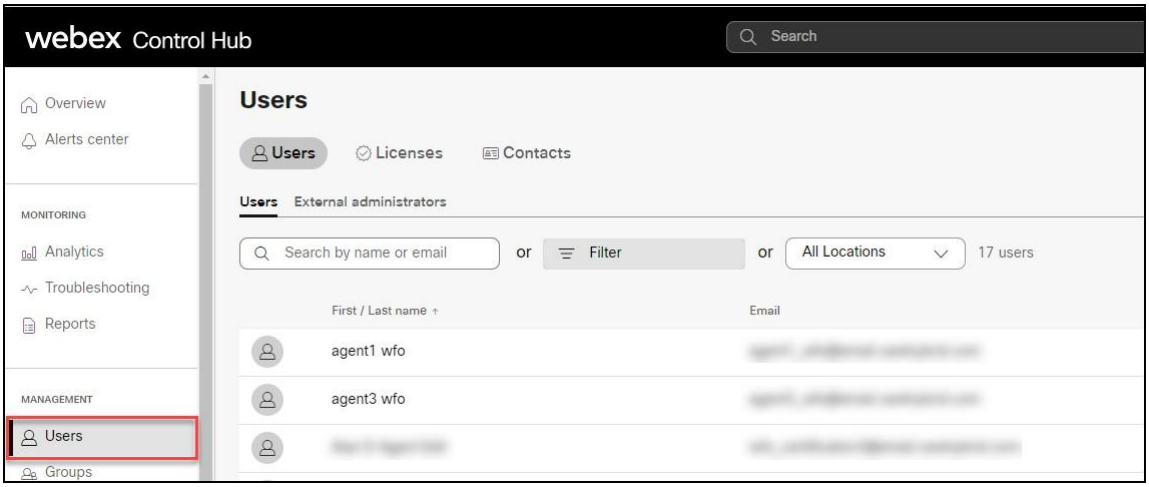
> **NOTA:** Si la sincronización Active Directory está habilitada más adelante y la dirección de correo electrónico no existe en Active Directory, se borrará la configuración en Cisco. Habrá equipos duplicados y
> Usuarios causados por problemas de sincronización con una nueva dirección de correo electrónico.

Procedimientos de configuración

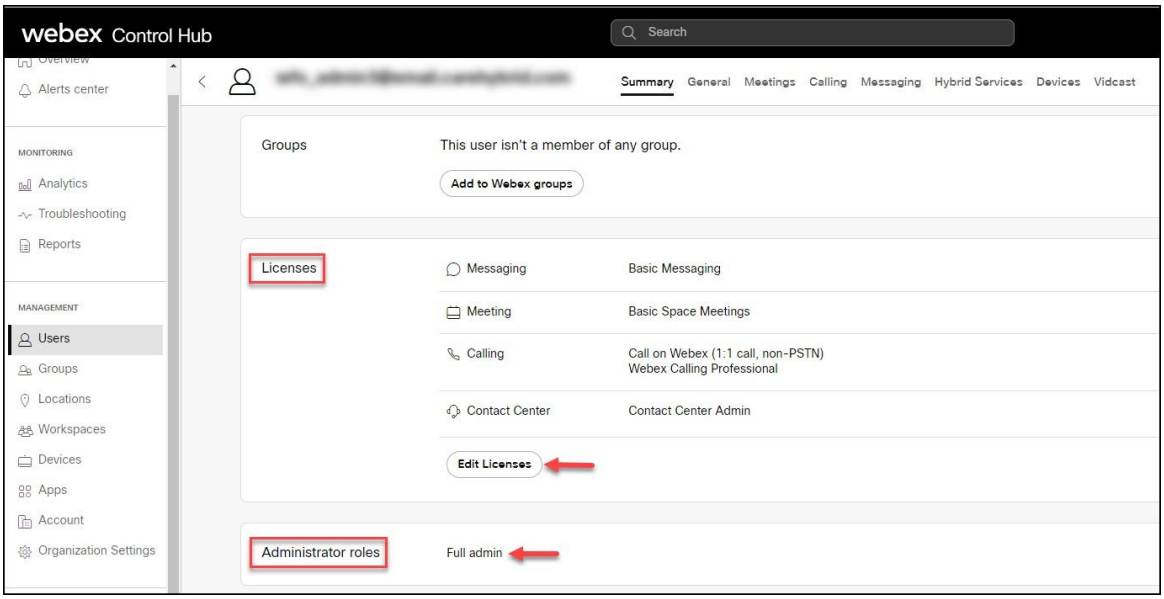
Asignar roles y permisos

La cuenta de usuario utilizada en este procedimiento se utiliza posteriormente para completar el proceso de autenticación necesario para integrarse con Webex WFO.

1. Acceda a la **Webex Control Hub** para administradores navegando a admin.webex.com e ingresando sus credenciales.
2. Haga clic **en Usuarios** en **Administración** en la barra de navegación izquierda.



3. En la **página Usuarios** , seleccione el usuario deseado en la tabla.
4. Asegúrese de que el usuario tenga, como mínimo, las licencias y el rol que se enumeran en la tabla siguiente.



- Si no se asignan las licencias adecuadas al usuario, haga clic en **Editar licencias** dentro de las **licencias** Y, a continuación, vuelva a hacer clic en **Editar licencias** en la página de resumen de licencia.
- Modifique las licencias según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
- Si no se asignan las funciones adecuadas, seleccione la función asignada actualmente dentro de la carpeta **Sección Roles** de administrador en la página del usuario.
- Modifique las funciones según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

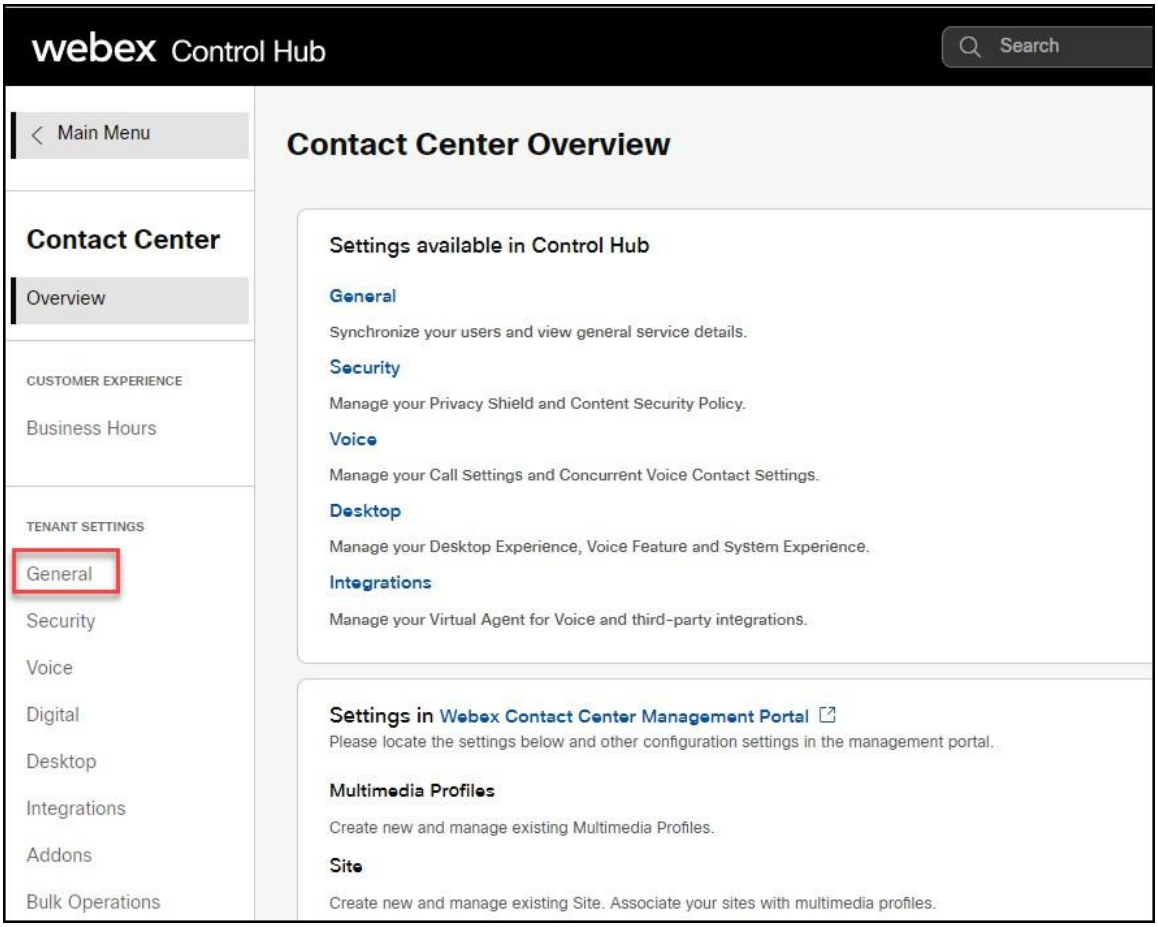
Licencias	
Mensajería	Mensajería básica
	Mensajería avanzada
Reunión	Reuniones espaciales
	básicas Reuniones
	espaciales avanzadas
	Webex Meetings Suite
Llamando	Llamada al Webex (llamada 1:1, no PSTN)

Licencias	
Centro de contacto	Administrador del centro de contacto
	Agente con licencia > Agente
Rol	
Servicio	Administración de servicios

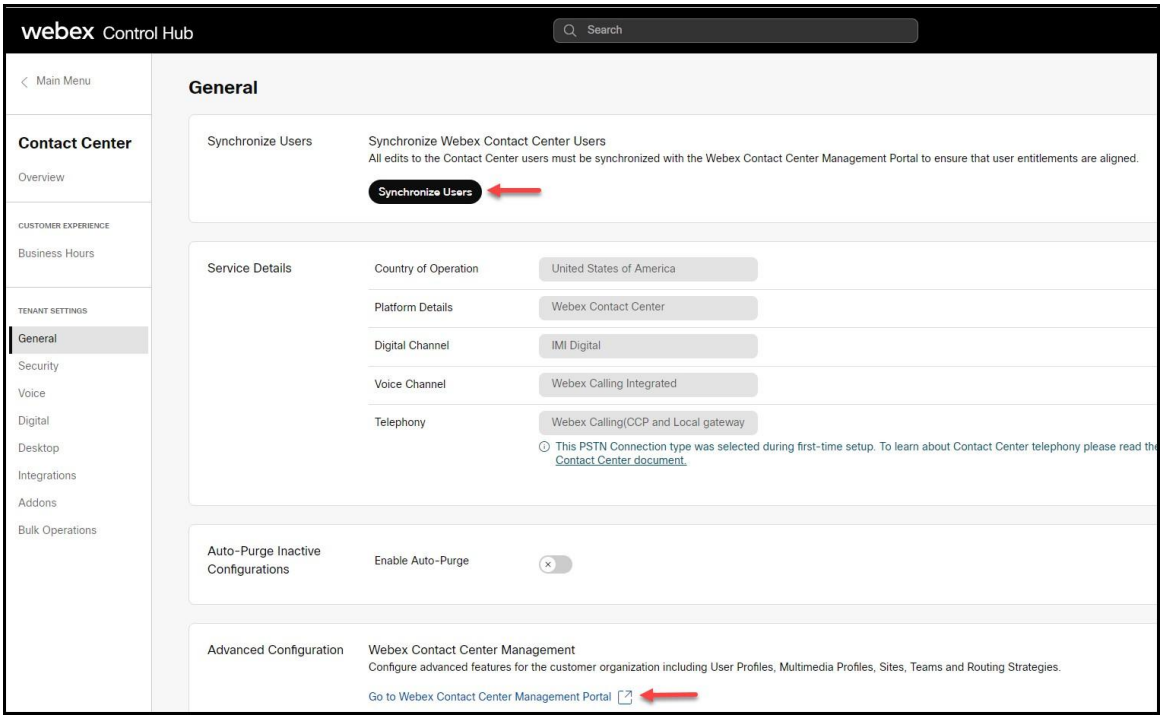
> **NOTA** : Si experimenta problemas de sincronización, seleccione la opción **Administración de la organización** y asigne la

Configurar las opciones del centro de contacto

1. Navegue hasta la página Centro **de** contacto dentro de la sección Servicios **de la barra** de navegación izquierda.
2. Haga clic **en General** en **Configuración** de inquilinos en el menú de navegación izquierdo del Centro de contacto.



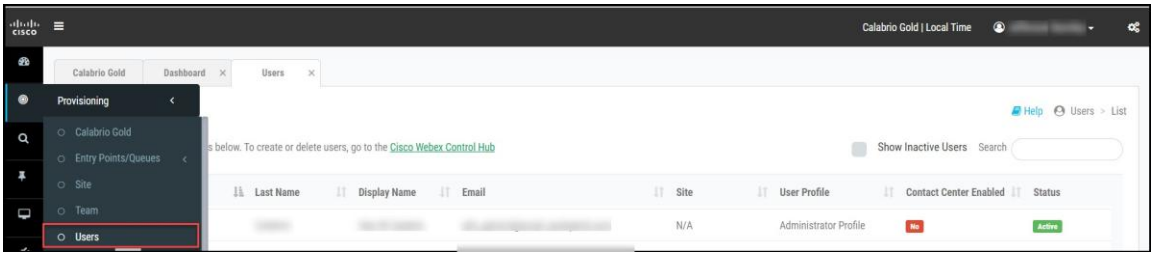
3. Haga clic en **Sincronizar usuarios**.



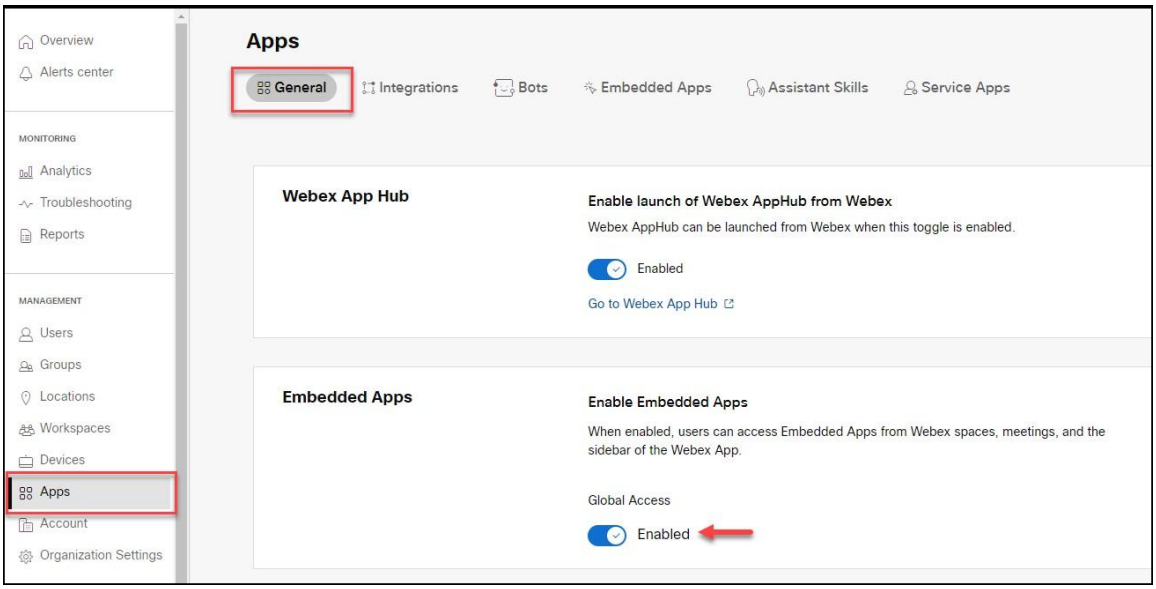
4. Haga clic en el **enlace Ir al portal** de administración Webex Contact Center. El Portal de administración se abre en una ventana independiente.

5. Desde el Portal de administración, asegúrese de que su cuenta API esté sincronizada navegando a **Aprovisionamiento**
   > **Usuarios** de la barra de navegación izquierda.

   NOTA El **estado Centro de contacto habilitado** es **No** para esta cuenta.

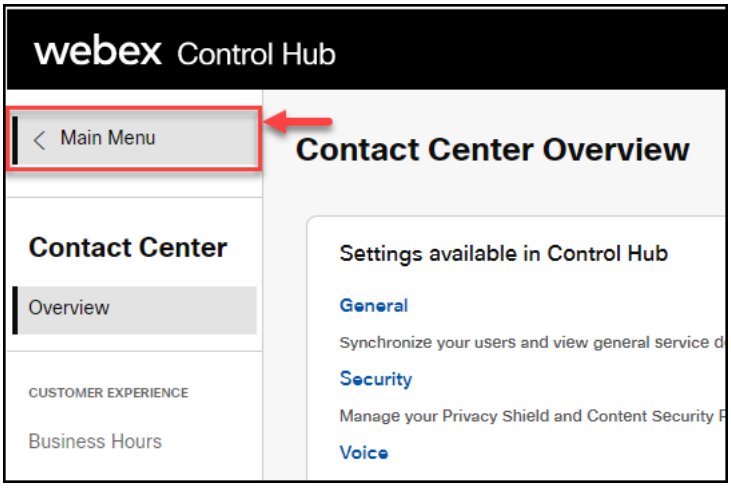


Configurar las opciones de las aplicaciones



1. Haga clic **en Aplicaciones** en la **sección Administración** de la barra de navegación izquierda.

NOTA : Si se encuentra en alguna de las **páginas del centro** de contacto, debe hacer clic en **Menú principal**

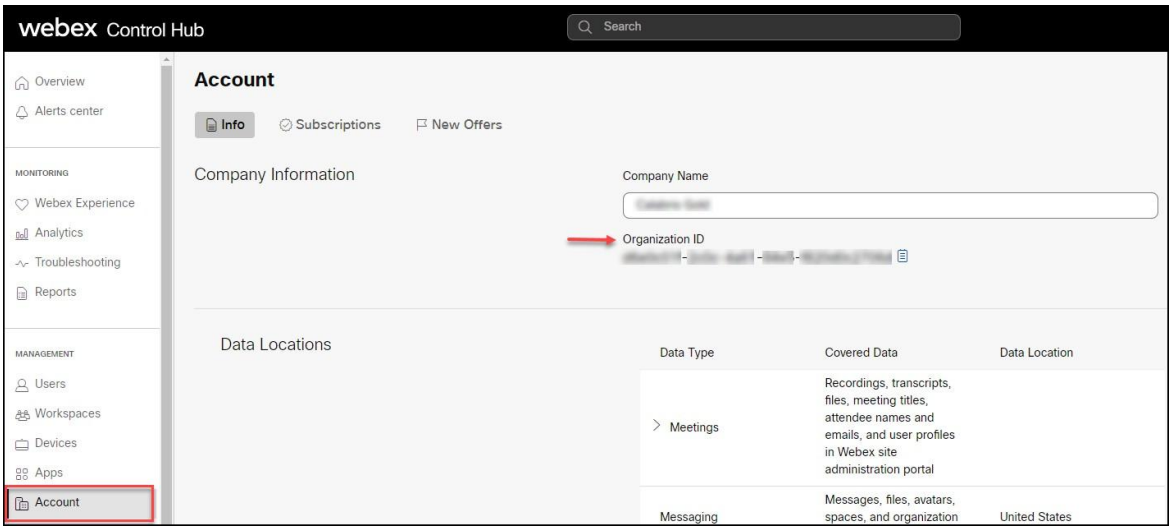


Para acceder a la **página Aplicaciones** .

2. En el **Tab general** de la **página Aplicaciones** , active el **botón de alternancia Acceso global habilitado** .

Localice su ID de organización

1. Navegue a la **página Cuenta** desde la barra de navegación izquierda.
2. Guarde su **ID** de organización en una ubicación de fácil acceso. Se requiere su ID de organización Cisco cuando configura la conexión a CWCC 2.0 en Webex WFO. Su ID de organización también se conoce como ID de inquilino en Webex WFO.



Mapa API puntos finales

Consulte # https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability para obtener la última lista definitiva de API disponibles actualmente.

Región	Portal para desarrolladores	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
Reino Unido	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
UE (Fráncfort)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japón	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Validar la configuración

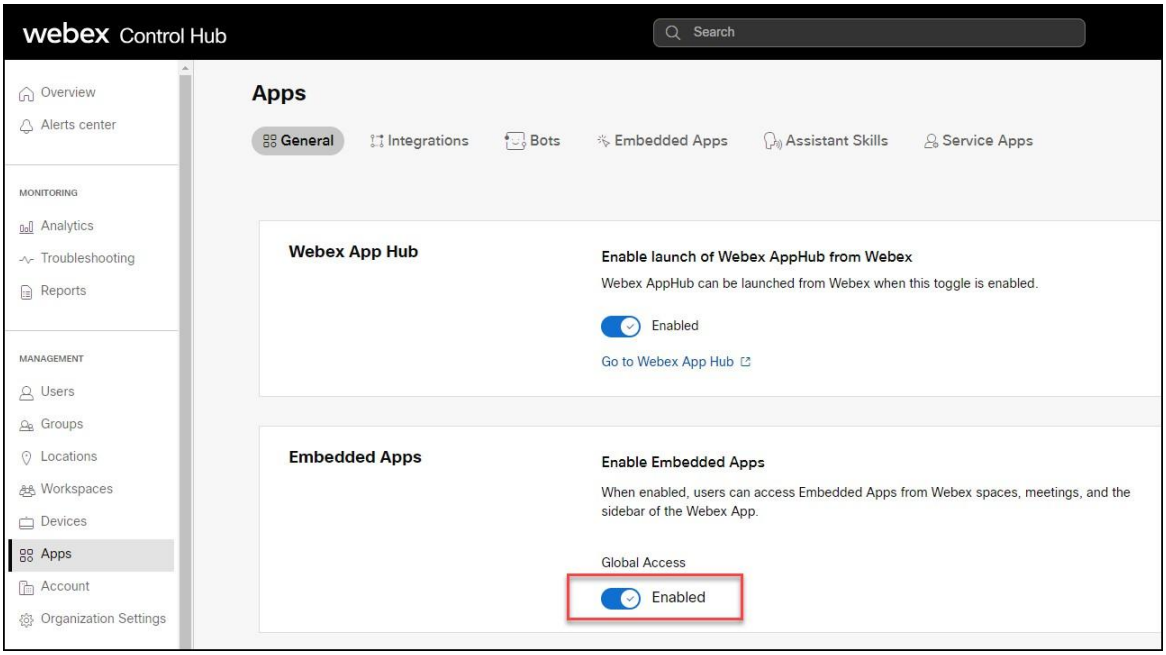
1. Intente iniciar sesión en https://developer.webex-cx.com/ mediante una ventana privada del navegador, como Incognito para los navegadores Chrome o InPrivate para Edge.
2. Si su intento de inicio de sesión falla, abra un ticket de soporte con Cisco o el socio certificado de su organización.

3. Intente iniciar sesión en https://web.webex.com/ mediante una ventana privada del navegador como Incognito para Chrome o InPrivate para navegadores Edge.
4. Si su intento de inicio de sesión falla, abra un ticket de soporte con Cisco o el socio certificado de su organización.

Habilitar la integración con Pro Pack

IMPORTANTE Solo realiza este procedimiento si tienes Pro Pack.

1. Inicie sesión en Webex Control Hub en https://admin.webex.com/.
2. Haga clic **en Aplicaciones** en **Administración** en la barra de navegación izquierda.
3. En **Aplicaciones integradas**, cambie Acceso **global** a **Habilitado**.



4. Haga clic en **Integraciones**.
5. Permita el acceso a la integración Webex WFO haciendo clic en la integración en la lista o buscando la integración por su ID de aplicación. Se abre la ventana de propiedades de la integración.

   ID de aplicación Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. En **Información general**, active **Acceso para futuros usuarios** .

7. Haga clic en **Todos los usuarios**.
8. Haga clic en **Guardar**.

Conéctate a Cisco Webex Contact Center 2.0

Esta sección explica cómo configurar la conexión entre Cisco Webex Contact Center 2.0 y Webex WFO. El ID de la organización se anexa al token de acceso de administrador cuando inicia sesión.

IMPORTANTE 1) Tenga especial cuidado antes de realizar cambios en la cuenta que utiliza para configurar su Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Si debe cambiar el administrador Contraseña periódicamente, luego debe seguir el procedimiento Configurar reautorización automática inmediatamente después de cambiar la contraseña de administrador para asegurarse de que la conexión de la integración no se rompa.
2) Si usted es un cliente existente que migra desde un servidor de datos configurado, debe comunicarse con Cisco Soporte técnico para una contratación de servicios técnicos.

Prerrequisitos

Copie la siguiente información de su proveedor Webex Contact Center y guárdela en una ubicación de fácil acceso. Siga los procedimientos detallados en Configurar Cisco Webex Contact Center.

- Nombre de usuario — Esta es una dirección de correo electrónico de usuario asociada con credenciales administrativas en Cisco Webex Contact Center.
- Su usuario Webex Administrator debe tener los permisos y roles requeridos en Webex Control Hub para su sistema Webex Contact Center. Consulte el procedimiento "Asignar roles y permisos" en el tema Configurar Cisco Webex Contact Center para obtener más información.
- API URL — La URL base completa del Webex Contact Center API, incluyendo el protocolo.
- ID de inquilino: este es su ID de organización Cisco Webex Contact Center.

Procedimientos de configuración

LA PRÁCTICA RECOMENDADA Cisco recomienda configurar CWCC 2.0 en una sesión privada del navegador, como el modo de incógnito en un navegador Google Chrome o Microsoft Edge.

- Conéctese a Cisco Webex Contact Center 2.0: siga este procedimiento si es un cliente existente que está haciendo la transición de CWCC 1.0 a 2.0 y tiene QM, Analytics o Classic WFM.

- Configure CWCC 2.0 mediante API programáticas 2.0: siga este procedimiento si su implementación incluye QM, Analytics, Classic WFM o WFM y no está haciendo la transición de CWCC 1.0 a 2.0.

  Si tiene WFM, debe realizar el Conectar WFM al Cisco Webex Contact Center 2.0
  Después de completar el procedimiento Configurar CWCC 2.0 mediante API programáticas 2.0.

- Después de configurar un ACD, debe Configurar reautorización automática.

Configure CWCC 2.0 mediante API programáticas 2.0

1. En Webex WFO, vaya a **Administración de** aplicaciones>**Configuración** del sistema>**#Configuración de ACD**.
2. En Seleccionar ACD, haga clic en **Agregar**.
3. Seleccione **Cisco Webex Contact Center 2.0** en la **lista desplegable Seleccionar ACD** .
4. Configure los campos de la siguiente manera.

Campo	Configuración
ACD Nombre	Introduzca un nombre único para el ACD.
Nombre de usuario	Ingrese su nombre de usuario CWCC. Esta es una dirección de correo electrónico de usuario asociada con credenciales administrativas en CWCC.
API URL	Ingrese la URL base completa del Cisco Webex Contact Center API, incluido el identificador de protocolo.
ID de inquilino	Escriba el identificador de organización de la cuenta de inquilino CWCC.
Calabrio ONE API Nombre de usuario	Su nombre de usuario de cuenta de servicio Webex WFO. Esta cuenta de servicio también se conoce como cuenta de administrador de inquilinos o cuenta de usuario API. Esto es necesario para cargar datos en el inquilino correcto. Esta cuenta debe ser creada por un administrador del sistema y la cuenta reside en el sistema del inquilino. Esta cuenta de administrador de inquilinos también debe tener los permisos correctos para cargar datos. Póngase en contacto con Cisco Support para obtener ayuda con la creación de este inquilino

Cam	Configuració
	Cuenta de administrador. Consulte Crear un usuarioAPI y Administrar roles y permisos para obtener más información.
Calabrio API Contraseña de usuario	Su contraseña de cuenta de servicio Webex WFO.
Productos habilitados - Gestión de calidad	**Gestión de** calidad: seleccione si su organización ha adquirido Gestión de calidad. Seleccione la casilla de **verificación Voz** si su organización solo desea que Webex WFO solo ingiera contactos de voz. Seleccione la casilla de **verificación Digital (Chat, SMS, Correo electrónico, Social)** si su organización desea Webex WFO para ingerir chats y SMS mensajes y correos electrónicos.
Mapeo de metadatos	(Opcional) Permite asignar metadatos CWCC a metadatos personalizados En Webex WFO. Consulte Sincronizar metadatos con Webex WFO para obtener más detalles. CWCC los valores de metadatos se sincronizan con CWCC contactos en Webex WFO. Los valores de metadatos CWCC se asignan a etiquetas de metadatos creadas en el Administrador de metadatos (ubicado en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos). Después de mapear con éxito, los metadatos se pueden usar para agregar una variedad de información rastreable a un contacto en Webex WFO. Los campos de metadatos se pueden encontrar en el panel Detalles de la página Reproductor multimedia (página Interacciones > abrir un contacto). Puede ver, editar o eliminar un campo de metadatos del sistema.
Intervalo de sincronización (minutos)	Indica la frecuencia (en minutos) con la que desea sincronizar usuarios, equipos y colas de servicio en Webex WFO con sus equivalentes en Cisco Webex Contact Center.
Retraso de captura (minutos)	Establece la cantidad de tiempo que desea que WFM espere antes de que espere importa las estadísticas ACD después de que finaliza un intervalo.

Campo	Configuración
Habilitar la recaptura de datos	(Opcional) Active esta casilla si desea volver a capturar datos de todo el día anterior.
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	(Opcional) Permite grabar las pantallas de los agentes CWCC que están configurados para la grabación de pantalla en Webex WFO. Para obtener más información, consulte Grabación de pantalla.
Mapeo de lenguaje de metadatos	Esta sección aparece cuando selecciona **Digital en la** sección Productos habilitados . Aquí, puede establecer los metadatos personalizados que asignan un idioma a un contacto basado en texto, como un correo electrónico o un mensaje de chat. Las opciones de metadatos disponibles provienen de la **asignación de metadatos** sección. Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para encontrar resultados cuando usa el filtro de búsqueda de texto en la página Interacciones. Webex WFO asigna un idioma a un contacto basado en texto utilizando la siguiente información, en este orden: A. Un idioma que ya está asignado al contacto cuando se importa a Webex WFO. B. Un idioma asignado a un campo de metadatos personalizado que se configura aquí (la sección Asignación de idioma de metadatos). C. El idioma de respaldo que configura en la sección Idioma **de** texto de respaldo a continuación. D. El idioma predeterminado (inglés).
Idioma de texto con respaldo	Esta sección aparece cuando selecciona **Digital** en los **Productos Sección habilitada** . Seleccione el idioma que desea asignar a los contactos de texto si no tienen un idioma asociado cuando se importan a Webex WFO y no tienen un valor de metadatos, como se define en la sección Asignación **de** idioma de metadatos anterior. Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para encontrar resultados cuando usted

Cam	Configuració
	Use el filtro Búsqueda de texto en la página Interacciones. Webex WFO asigna un idioma a un contacto basado en texto utilizando la siguiente información, en este orden: A. Un idioma que ya está asignado al contacto cuando se importa a Webex WFO. B. Idioma asignado a un campo de metadatos personalizado que se configura en la sección Asignación **de idiomas de** metadatos. C. El idioma de reserva que configura aquí (la sección Idioma de texto de reserva). D. El idioma predeterminado (inglés).
URL de autorización	**NOTA** Esta sección sólo aparece cuando edita un ACD existente. No aparece cuando creas un nuevo ACD. Si se produce un error de actualización de token, el proceso de OAuth se interrumpe. La configuración de esta opción permite al sistema restablecer la autenticación OAuth en caso de que se produzca un error de actualización del token durante un máximo de sesenta días. Un error de actualización de token puede ocurrir por varias razones, como las siguientes. ■ Cambiar la dirección de correo electrónico de la cuenta de administrador. ■ Desactivando la cuenta en Active Directory. ■ Cambiando la contraseña en Active Directory. ■ Cambiar de la sincronización Active Directory al inicio de sesión único en tu cuenta Cisco. ■ Cambio de dominios.
Sincronización de usuario	Permite la sincronización de datos de usuario en Webex WFO desde Webex Contact Center.

Campo	Configuración
Importación de medios	Habilite la importación de archivos multimedia y de grabación en Webex WFO De Webex Contact Center.

5. Haga clic en **Guardar**. Se le redirige a su página de inicio de sesión Cisco Webex Contact Center.
6. Ingrese su nombre de usuario y contraseña Cisco.
7. Después de ingresar con éxito su nombre de usuario y contraseña Cisco, se le dirigirá nuevamente a Webex WFO.

> **NOTA:** Si tiene el nuevo WFM, debe realizar el procedimiento Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 después de completar este.

Configurar la reautorización automática

1. Asegúrese de haber cerrado sesión en Cisco Webex Contact Center.
2. En Webex WFO, vaya a **Administración de** aplicaciones>**Configuración** del sistema>**#Configuración de ACD**.
3. En **Seleccionar ACD**, seleccione su Webex Contact Center 2.0 ACD de la **lista ACD servidores** y haga clic en **Editar**. Se abre la página Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Vaya a la sección URL **de** autorización y haga clic en el icono de copia para copiar la URL.
5. Abra un navegador privado como el modo de incógnito en Google Chrome.
6. Pegue la URL en el navegador privado. A continuación, se le dirigirá a la página de inicio de sesión Cisco Webex.
7. Ingrese las credenciales de inicio de sesión de la cuenta de administrador vinculada a este ACD e inicie sesión. Luego, se abre la página de inicio de sesión Webex WFO.
8. Copie la cadena de código en la barra de direcciones. La sección que necesita copiar comienza después del signo igual y continúa hasta el final de la URL.

> **EJEMPLO**
>
>
>
>
> En el ejemplo anterior, la parte del código está en el cuadro rojo que comienza con Z y termina con 1. Tenga en cuenta que parte de la cadena de código se difumina por motivos de seguridad.

9. Regrese a la página ACD para su Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Introduzca el código en el segundo cuadro de texto, **debajo**de URL de autorización.

11. Haga clic en **Autorizar**.
12. Haga clic en **Guardar**.

Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

La página Integraciones le permite configurar, modificar e implementar integraciones Webex WFO WFM para el cumplimiento histórico y en tiempo real de su plataforma CWCC 2.0. En este tema se explica en detalle el procedimiento para configurar Webex WFO WFM si está utilizando la versión 2.0 (API programáticas).

NOTA : Si tiene problemas, póngase en contacto con el Soporte técnico de Calabrio para obtener ayuda. Envíe una solicitud **de** soporte técnico de Calabrio aquí: calabrio.com/support-request/

Requisitos previos

- Tiene el rol de superadministrador *dentro de* WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 debe configurarse en la **página Administración** de aplicaciones> **#Configuración de ACD** . Consulte Conectarse a Cisco Webex Contact Center 2.0para obtener más información.
- Recopile la siguiente información sobre su Webex Contact Center ACD de la página #Configuración de ACD **(** Administración **de aplicaciones>** Configuración **del sistema>** #Configuración de ACD **).**

  API URL — Esta es tu URL base Cisco Webex CC.

  Webex WFO ID del servidor — Este es un ID Webex WFO ACD designado para identificar de forma

  única CWCC. ID de inquilino: este es el identificador alfanumérico único de su cuenta de inquilino

  Webex WFO.
- El **indicador de característica ds-call-leg-state-api** debe estar habilitado en Webex Control Hub.

Ubicaciones de las páginas

WFM > WFM configuración > integraciones > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Configuración histórica WFM > WFM > Integraciones > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

Procedimiento

Nota Debe configurar la integración de datos históricos antes de poder configurar la integración en tiempo real. Esto se debe a que el proceso de sincronización del agente desde la plataforma del centro de contacto se basa en
Recopilación de datos históricos. Todos los demás tipos de integraciones, como la importación de usuarios, se pueden configurar en cualquier orden.

Configurar una integración nueva o actualizar una existente

1. Vaya a **WFM** > **WFM configuración** > **Integraciones** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Histórico**.

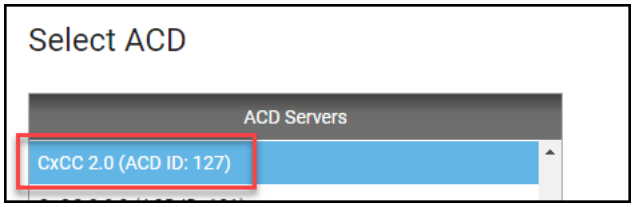
2. Haga clic Para configurar una nueva integración o haga clic en Para actualizar una integración existente.

3. Introduzca la información necesaria en los campos disponibles. Desplácese sobre el icono de información junto a cada campo y lea la descripción detenidamente. Cuando corresponde, los valores predeterminados se muestran en el **campo Configuración** .

   - **Cisco Webex URL base de CC:** ingrese la URL base completa del Webex Contact Center API, incluido el identificador de protocolo. Este es el valor de **URL** API para tu ACD.

   - **ID de servidor en Webex WFO** — Este es un ID ACD único para CWCC. Después de configurar el CWCC ACD en la página Administración **de aplicaciones>** Configuración **del sistema>** #Configuración de ACD **, busque el** valor de ID de servidor (también conocido como ID ACD) en la **lista ACD servidores** .

     EJEMPLO

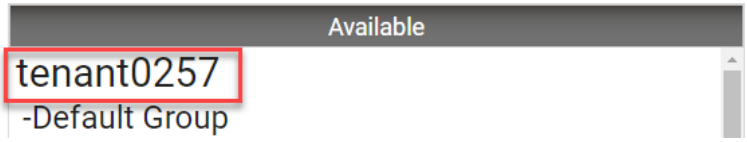
     

   - **ID de inquilino en Webex WFO** : ingrese su valor específico de ID de inquilino Webex WFO. Este es su ID de inquilino Webex WFO. No es el valor CWCC Tenant ID que especificó en la **página ACD Configuración** .

     - Para identificar su ID de inquilino Webex WFO, vaya a **Administración de** aplicaciones> **Configuración** de usuario> **Usuarios**.

- En la **sección Información** del usuario, seleccione cualquier usuario de la **lista desplegable Seleccionar usuario** .
- Busque la **sección Grupos y equipos** asociados y observe la primera línea que aparece en la lista. Este es su ID de inquilino. Volver al Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Página de integraciones. Comuníquese con Cisco Support si no puede encontrar el ID de inquilino.

EJEMPLO



4. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios.
5. Una vez guardado, el **botón Implementar** está habilitado. Haga clic en **Implementar** para aplicar los cambios guardados e iniciar la integración.
6. Después de configurar el conector de datos históricos, vaya a **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** y repita estos pasos para configurar el conector de adherencia en tiempo real.

Nota El proceso de implementación puede tardar hasta 5 minutos. Una vez completado, se muestra una marca de verificación verde y un mensaje. Desplace el puntero del mouse sobre la marca de verificación para mostrar la fecha y la hora de la
Implementación más reciente. Si se muestra una X roja en lugar de una marca de verificación verde, comuníquese con Cisco Servicios de soporte.

Limitaciones de la versión 2.0

El recuento y la duración de los contactos directos de entrada/salida no están disponibles para las estadísticas de rendimiento del agente. "Desbordamiento" no está disponible como métrica.

Sincronizar metadatos con Webex WFO

Puede definir qué valores de metadatos Cisco Webex Contact Center (CWCC) se sincronizan con CWCC contactos en Webex WFO. Los metadatos se pueden recopilar de los campos de variables globales de CWCC o
Campos estándar devueltos en API respuestas de punto final. A partir de ahí, los metadatos deben tener el formato correcto antes de que se puedan agregar a Webex WFO. La configuración se completa una vez que los metadatos CWCC se agregan a Webex WFO y se asignan a una etiqueta de metadatos Webex WFO.

En este tema se detallan los procedimientos para recopilar y dar formato a los metadatos de las respuestas CWCC API, el procedimiento de asignación Webex WFO y ejemplos. Después de mapear con éxito, los metadatos se pueden usar para agregar una variedad de información rastreable a un contacto en Webex WFO. Los campos de metadatos se pueden encontrar en el panel Detalles de la página Reproductor multimedia (página Interacciones > abrir un contacto). Puede ver, editar o eliminar un campo de metadatos del sistema.

Las variables globales son campos personalizados creados por Cisco. Más información sobre variables globales está disponible en su página CWCC Administrator. Los campos de metadatos personalizados estándar provienen de los puntos finales /search en CWCC. Consulte la documentación Cisco para obtener más información, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. El código siguiente es una respuesta de ejemplo /search API.

Las variables globales se admiten como metadatos personalizados para los canales de voz y todos los canales digitales.


```
{
   "datos": {
      "tarea": {
         "tareas": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true,
               "isActive": false,
               "cola": [
                  {
                        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "nombre": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "estado": "finalizado",
               "propietario": {
                           "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telefonía"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Requisitos previos

- Cisco Webex Contact Center 2.0 debe configurarse como ACD en Webex WFO.
- Primero se debe crear una etiqueta de metadatos en el Administrador de metadatos en Webex WFO (ubicado en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos) para cada campo de metadatos CWCC que desee asignar a una etiqueta de metadatos Webex WFO.

  Debe seleccionar **Texto en la** lista desplegable Tipo **de metadatos de la página Administrador de metadatos para que se asignen** los metadatos.

  Asegúrese de que la **lista desplegable ACD Data** esté en blanco en la página Administrador de metadatos. Todos los demás campos de la página Administrador de metadatos se pueden configurar como se desee.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedimientos

Estos procedimientos detallan cómo recopilar y dar formato a los metadatos apropiados de los puntos finales de respuesta CWCC API. Todos los metadatos deben ajustarse a estos formatos. Hay dos formatos disponibles dependiendo de si se utilizan campos estándar o campos variables globales. Los campos distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no incluyen espacios entre el texto.

Puede hacer referencia a la solicitud API de ejemplo a continuación al dar formato a los metadatos.

```
{
    taskDetails (
            Desde: 1631192040000
            Para: 1654515806364
            filtro: {
                y: [
                    { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        tareas {
            id
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                nombre
                valor
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Los campos de metadatos estándar deben tener el formato
  <task o taskDetails>.<fieldName>
- Los campos de metadatos de variables globales deben tener el formato de
  <task o taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tipo de datos>

Recopilar y dar formato a los campos de metadatos estándar CWCC

1. Seleccione el prefijo apropiado basado en la respuesta CWCC API. Los puntos finales se dividen en dos categorías; son <taskDetails> y <task>.

   Utilice el texto,taskDetails , como prefijo para todas las respuestas

   taskDetails. Utilice el texto, **tarea**, como prefijo para todas las

   spuestas de tarea.

   EJEMPLO Usted decide que desea recopilar metadatos en "channelType". En la solicitud API de ejemplo, "channelType" cae en la categoría taskDetails. Por lo tanto, utiliza el texto **taskDetalles**

2. Agregue un punto. No agregue espaciado.

   EJEMPLO taskDetails.

3. Si no hay niveles de jerarquía en los metadatos que está recopilando, agregue el nombre del campo y dé formato al valor de metadatos de la siguiente manera. Los campos distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no incluyen espacios entre el texto.

   <task o taskDetails>.<fieldName>

   EJEMPLO taskDetails.channelType

4. Si hay niveles de jerarquía en los metadatos que está recopilando, dé formato al valor de los metadatos de la siguiente manera, sin espacios entre el texto. Su metainformación CWCC 2.0 ahora está lista para ser asignada a etiquetas de metadatos Webex WFO.

   <task o taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Recopilar y dar formato a los campos de metadatos variables globales CWCC

Las variables globales contienen el texto GlobalVariables en la respuesta API.

1. Seleccione el prefijo apropiado en función de la respuesta CWCC API. Los prefijos de punto final se dividen en dos categorías; son <taskDetails> y <task>.

   Utilice el texto,taskDetails , como prefijo para todas las respuestas

   taskDetails. Utilice el texto, **tarea**, como prefijo para todas las

   spuestas de tarea.

   EJEMPLO Usted decide que desea recopilar metadatos en "Global_VoiceName". En la solicitud API de ejemplo, el nombre "Global_VoiceName" pertenece a la categoría de tareas. Por lo tanto, usted utiliza

   La tarea Texto

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

2. Agregue un punto después del prefijo.

   Tarea EXAMPLE .

3. Busque y copie el nombre de la variable global tal como aparece en la respuesta API y, a continuación, agréguelo al texto con formato.

   Tarea EXAMPLE . Global_VoiceName

4. Agregue dos puntos.

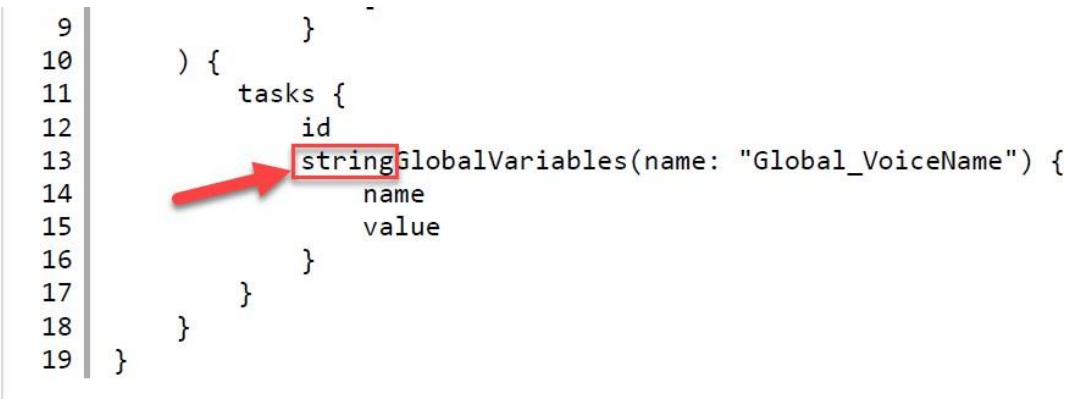
   Tarea EXAMPLE . Global_VoiceName:

5. Busque el tipo de datos ubicado en la misma línea que el nombre de la variable global. Escriba en mayúscula la primera letra del tipo de datos.

   A continuación, se muestra una lista de todas las variables globales Cisco y tipos de datos compatibles.

   - integerGlobalVariables: donde <Integer> es el tipo de datos.
   - stringGlobalVariables: donde <String> es el tipo de datos.
   - longGlobalVariables: donde <Long> es el tipo de datos.
   - doubleGlobalVariables: donde <Double> es el tipo de datos.
   - booleanGlobalVariables: donde <Boolean> es el tipo de datos.

   EJEMPLO



   El tipo de datos de este ejemplo es string. La primera letra del tipo de datos debe estar en mayúscula. Por lo tanto, use String y agréguelo al texto con formato. **tarea. Global_VoiceName:Cadena**

6. Asegúrese de que el texto con formato tenga el siguiente formato. Los campos distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no incluyen espacios entre el texto. Su metainformación CWCC 2.0 ahora está lista para ser asignada a etiquetas de metadatos Webex WFO.

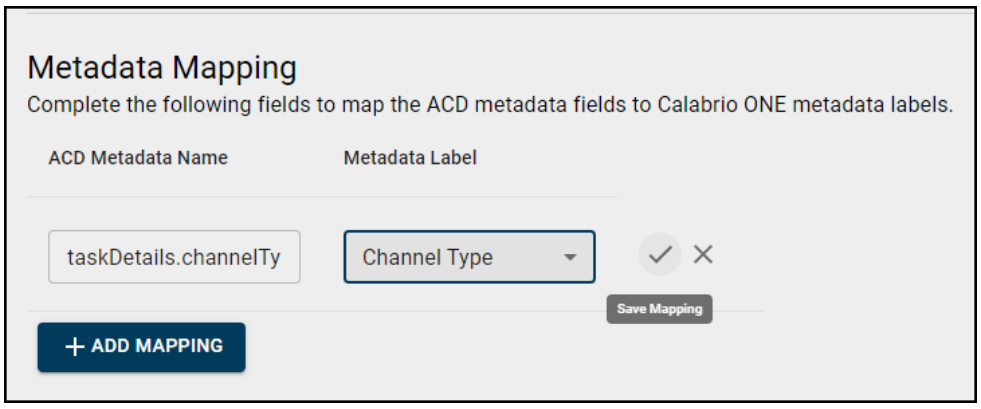
   <task o taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tipo de datos>

Mapa CWCC metadatos en Webex WFO

1. Vaya a la página de **configuración Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. En la sección Asignación de metadatos, haga clic en **Agregar asignación**.
3. En el cuadro de texto debajo **de ACD Nombre** de metadatos, ingrese un valor de metainformación CWCC que tenga el formato correcto.

4. Haga clic en la lista desplegable debajo de la **columna Etiqueta** de metadatos y seleccione una etiqueta de metadatos de la lista de opciones.
5. Haga clic en el icono de verificación para guardar la asignación de metadatos.

EJEMPLO



6. (Opcional) Haga clic en **Agregar asignación** para agregar asignaciones de metadatos adicionales y repita las veces que desee.
7. Haga clic **en Guardar** en la esquina superior derecha de la página.

Opciones de metadatos de solicitudes de muestra

A continuación se muestran las opciones de metadatos disponibles para la tarea.

Opciones de metadatos de tareas en una

```
{
    tarea(
            De: 1631111190000
            Para: 1634123120000
            filtro: {
                y: [
                    { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        tareas {
            id
            estado
            tipo de canal
            createdTime
            Hora finalizada
            origen
            destino
            contactReason
            dirección
            Propietario { ID name }
            entryPoint { id name }
```

```
                Tipo de terminación
                channelSubtipo
                cliente { nombre phoneNumber correo electrónico }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    tipo de devolución de llamada
                }
                grabaciónUbicación
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalDuración
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenciaDuración
                consultCount
                consultDuración
                holdCount
                holdDuration
                autoservicioCount
                selfserviceDuración
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuración
                timbreDuración
                queueDuration
                queueCount
                capturaSolicitado
            }
        }
}
```

A continuación se muestran las opciones de metadatos disponibles para taskDetails.

opciones de metadatos taskDetails en una solicitud de ejemplo

```
{
    taskDetails(
                De: 1631192040000
                Para: 1634648040000
                filtro: {
```

```
                    y: [
                        { channelType: { equals: telephony } }
                    ]
                }
    ) {
        tareas {
            id
            estado
            tipo de canal
            createdTime
            Hora finalizada
            origen
            destino
            contactReason
            dirección
            Propietario { ID name }
            entryPoint { id name }
            Tipo de terminación
            channelSubtipo
            cliente { nombre phoneNumber correo electrónico }
            isActive
            isCallback
            channelMetaData { email { subject metaData } }
            callbackData {
                callbackRequestTime
                callbackConnectTime
                callbackNumber
                callbackStatus
                callbackOrigin
                tipo de devolución de llamada
            }
            grabaciónUbicación
            lastWrapupCodeName
            lastQueue { id name }
            lastSite { id name }
            lastTeam { id name }
            lastEntryPoint { id name }
            totalDuración
            csatScore
            blindTransferCount
            conferenceCount
            conferenciaDuración
            consultCount
            consultDuración
            holdCount
            holdDuration
            autoservicioCount
            selfserviceDuración
            connectedCount
            connectedDuration
            consultToQueueCount
            consultToQueueDuration
            transferCount
            wrapupDuración
            timbreDuración
```

```
                queueDuration
                queueCount
                capturaSolicitado
            }
        }
    }
```

Matrices no compatibles

Las listas y matrices no son compatibles con los metadatos personalizados. En la tabla siguiente se especifican las matrices que no se admiten.

Matrices no compatibles	Descripción
Colas	Información de cola.
Sitios	ID, nombre de la ubicación física del centro de contacto a la que se distribuyó la tarea.
teams	ID, nombre del equipo al que se distribuyó la llamada.
Colaboradores	Agentes que se han encargado de la tarea.
Puntos de entrada	ID, nombre del lugar de aterrizaje inicial de un contacto en CWCC.

Detalles de la integración para Cisco Webex Contact Center

Esta sección explica cómo los datos de Cisco Webex Contact Center se integran con Webex WFO una vez que los dos sistemas están conectados.

Acerca de la compatibilidad con el canal digital Webex WFO

Webex WFO proporciona soporte de canal digital para su sistema CWCC multicanal u omnicanal. Con el soporte del canal digital Webex WFO, Webex WFO ingiere las grabaciones de audio, transcripciones de chat y transcripciones SMS de su sistema CWCC, visualizadas y accesibles en la **página Interacciones** . El soporte de canales digitales garantiza una visión integral de las interacciones y una experiencia de usuario perfecta dentro de Webex WFO en todos los canales. Haga doble clic en cualquier interacción en la **página Interacciones** para acceder a los datos de la interacción.

Los términos centros de contacto multicanal y omnicanal no son sinónimos. Tienen claras diferencias en cómo se definen. Los centros de contacto multicanal admiten varios canales de comunicación. Los canales admitidos pueden incluir llamadas telefónicas, correos electrónicos, chat web, redes sociales y más. Cada canal opera de forma independiente, con su propia cola y agentes especializados en el manejo de ese canal en particular. Sin embargo, cada canal está aislado, lo que puede resultar en comunicaciones fracturadas. Esto significa que, cuando un cliente se mueve de un canal a otro, la interacción con el cliente pierde continuidad y contexto durante el viaje.

Mientras que los centros de contacto omnicanal proporcionan una experiencia perfecta e integrada en todos los canales de comunicación. Los canales están interconectados, lo que permite a los clientes iniciar una conversación en un canal y continuarla en otro sin repetir información. Las soluciones omnicanal permiten a los agentes conocer el historial de cada cliente y manejar las solicitudes de los clientes rápidamente en todos los canales de comunicación.

> **EJEMPLO** Un ejemplo de una experiencia omnicanal es cuando una interacción comienza como un chat, luego el agente y el cliente continúan la interacción con una llamada telefónica. Información del canal de chat
> Y los canales de voz están conectados mediante una solución omnicanal integrada.

Escenarios de contacto admitidos

Se admiten los siguientes escenarios.

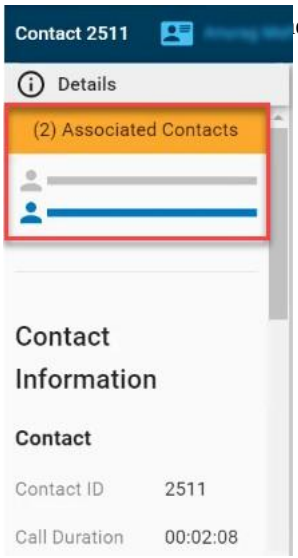
- Mensajería entrante/saliente
- Transferencias

- Conferencias

NOTA Las conferencias no son compatibles con los canales de correo electrónico.

EJEMPLO La interacción que se muestra en esta imagen incluye una transferencia, por lo que dos partes del chat están disponibles dentro de la sección Contactos asociados. Dentro de la sección Contactos asociados,

Puede seleccionar diferentes agentes en el chat o en la transcripción SMS. El azul representa el agente seleccionado. El chat completo o la transcripción SMS se muestra sin importar qué agente esté seleccionado; Sin embargo, el agente seleccionado aparece en cuadros de voz azules a la derecha de



es.

Procedimientos

Habilitar canales digitales

1. En Webex WFO, vaya a **Administración de** aplicaciones> **#Configuración** de ACD.
2. Haga clic **en Agregar** en la **sección Seleccionar ACD** . Se abre la **ventana ACD Detalles** .
3. Seleccione **Cisco Webex Contact Center 2.0** en la **lista desplegable Seleccionar ACD** para acceder a la página de configuración ACD.
4. En la **sección Productos habilitados** , haga clic en **Administración de** calidad.
5. Haga clic en **Digital (chat, SMS, correo electrónico, redes sociales).**
6. Haga clic en **Guardar**.

Filtra por transcripciones de chat, SMS, correo electrónico o redes sociales en la página Interacciones

1. En Webex WFO, navega a **Interacciones**.
2. En el **panel Filtros** , haga clic en la **lista desplegable Tipo** de contacto dentro de la columna Filtros.
3. Seleccione **Chat** para transcripciones de chat, **SMS** for SMS transcripciones o **Correo electrónico** para transcripciones de correo electrónico.
4. Haga clic en **Aplicar**.

Limitaciones

Los comandos Iniciar pantalla y Detener controles de grabación de pantalla se aplican a las interacciones de sólo pantalla sin un contacto de audio asociado. Esto se puede usar para capturar el comportamiento en la pantalla mientras un agente maneja una interacción digital, pero no conecta la transcripción de la interacción digital con los detalles de la interacción.

Soporte de chat

Cuando su cliente utiliza el chat para ponerse en contacto con un agente configurado en CWCC, el chat y los datos asociados con el chat se ingieren en Webex WFO. Cada agente involucrado en el chat tiene una transcripción completa de toda la interacción, no solo su parte individual de la interacción.

Cada etapa de una interacción tiene una **identificación** de contacto, que es la identificación única del chat. Un **ID** de contacto asociado es el identificador que conecta un contacto original con todas las patas derivadas del contacto que se ingieren en Webex WFO. Un chat puede tener varias patas si tiene transferencias o conferencias.

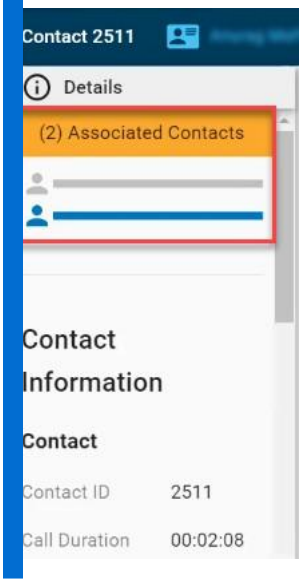
Esto significa que cada segmento de un chat tiene un ID de contacto único, y todos los segmentos derivados de un chat tienen el mismo ID de contacto asociado compartido. Después de seleccionar un chat, puede ver todos los chats asociados en la transcripción del chat que se muestra en la página Interacciones. Consulte Ver datos asociados a un contacto para obtener más información.

Requisitos previos

- Tiene Cisco Contact Center Desktop (panel del agente).
- Tiene un widget de chat Cisco configurado para Cisco Contact Center Desktop.

NOTA Si hay agentes adicionales asociados con el chat que seleccionó debido a transferencias o conferencias, vea las transcripciones de chat de los agentes adicionales haciendo clic en el agente en el Asociado

Sección Contactos del panel Detalles.



Limitaciones

- Las transcripciones de chat solo están disponibles dentro de su organización donde está configurado el CWCC ACD. Los chats que se producen con organizaciones de terceros no están disponibles. Si un chat se transfiere a un tercero, Webex WFO solo proporciona datos para la parte del chat del agente antes de la transferencia.
- Los ID de contacto asociados permanecen coherentes para todos los tramos de un chat de texto (incluidas las transferencias y las conferencias). Mientras que los ID de contacto asociados permanecen consistentes para todos los segmentos de una llamada de voz (incluidas las transferencias y conferencias). Sin embargo, los ID de contacto asociados difieren entre los chats de texto y las llamadas de voz de un solo recorrido del cliente.

SMS Soporte

Cuando su cliente y un agente intercambian mensajes SMS, también conocidos como mensajes de texto, los mensajes SMS y los datos asociados con esos mensajes SMS se ingieren en Webex WFO. Cada agente involucrado en la conversación tiene una transcripción completa de SMS de toda la interacción, no solo de su parte individual de la interacción. Cada segmento de una interacción tiene un ID de contacto, que es el ID único de la interacción SMS. Un ID de contacto asociado es el identificador que conecta un contacto original con todas las patas derivadas del contacto que se ingieren en Webex WFO. Una conversación SMS puede tener múltiples patas si incluye transferencias o conferencias.

Esto significa que cada segmento de un SMS tiene un ID de contacto único, y todos los segmentos derivados de un SMS tienen el mismo ID de contacto asociado compartido. Después de seleccionar un contacto SMS en la página Interacciones, puede ver todos los mensajes SMS asociados en el Reproductor multimedia (**Interacciones** > Haga doble clic en un contacto para ver su transcripción SMS). Consulte Ver datos asociados a un contacto para obtener más información.

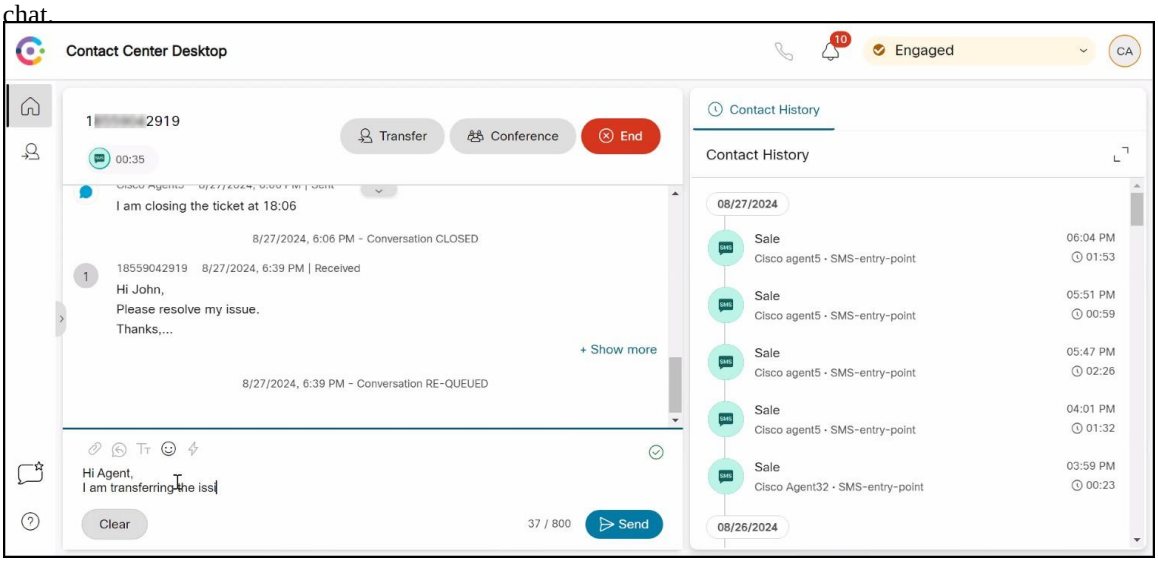
Requisitos previos

- Tiene Cisco Contact Center Desktop (panel del agente).
- Tiene un número de teléfono válido configurado como cola SMS.

Ejemplo de flujo

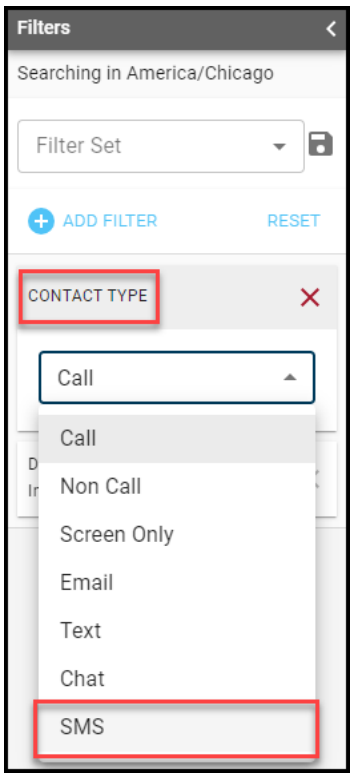
Este ejemplo ilustra una conversación típica de SMS entre un cliente y un agente Webex Contact Center.

1. Un cliente usa un teléfono celular para contactar a un agente.
2. El contacto del cliente aparece en la cola de Contact Center Desktop y el agente acepta.
3. El cliente y el agente intercambian mensajes SMS durante unos minutos y, a continuación, el agente finaliza el chat.



4.
5. Los agentes deben finalizar la conversación haciendo clic en el botón Finalizar **en su** sistema Contact Center Desktop antes de que Webex WFO pueda ingerir SMS transcripciones y SMS datos.
6. En Webex WFO, localice sus transcripciones SMS navegando a la **página Interacciones** . Asegurar **Se** ha seleccionado Tipo de contacto como filtro, filtro para **SMS** mensajes y seleccionar un SMS de la lista

de interacciones.

7. 

(La lista desplegable del filtro Tipo de contacto en la página Interacciones)

Limitaciones

- Las transcripciones SMS solo están disponibles dentro de su organización donde está configurado el CWCC 2.0 ACD. SMS mensajes que se producen con organizaciones de terceros no están disponibles. Si una conversación SMS se transfiere del centro de contacto de su organización a otra organización de terceros, la transcripción de esa parte de la conversación SMS no estará disponible en Webex WFO.
- Los ID de contacto asociados permanecen consistentes para todas las partes de una conversación SMS (incluidas las transferencias y conferencias). Mientras que los ID de contacto asociados permanecen consistentes para todos los segmentos de una llamada de voz (incluidas las transferencias y conferencias). Sin embargo, las ID de contacto asociadas difieren entre las conversaciones SMS y las llamadas de voz de un solo recorrido del cliente.

> **EJEMPLO** Una interacción con el cliente incluye una conversación SMS con un agente, luego la conversación SMS se transfiere a un segundo agente, y finalmente el segundo agente y el
> El cliente tiene una llamada telefónica de cinco minutos antes de finalizar la interacción. Dentro de Webex WFO, tanto la conversación inicial SMS con el cliente y el primer agente como la continua

SMS conversación que se transfirió al segundo agente, tener el mismo ID de contacto asociado. La llamada telefónica de cinco minutos entre el cliente y el segundo agente tiene un ID de contacto asociado diferente.

- Webex WFO solo ingiere interacciones de chat y SMS si **Quality Management** está habilitada y la **casilla de verificación Digital (Chat, SMS)** está seleccionada en la **página Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuración** . Si está realizando cambios de configuración en esta página, verifique dos veces para asegurarse de no deshabilitar accidentalmente el chat y SMS.

Soporte por correo electrónico

Requisitos previos

- Tiene Cisco Contact Center Desktop (panel del agente).
- Tiene un número de teléfono válido configurado como cola de correo electrónico.

Ejemplo de flujo

Este ejemplo ilustra una interacción típica de correo electrónico entre un cliente y un agente que se ingiere en Webex WFO.

1. Un cliente envía un correo electrónico.
2. El mensaje de correo electrónico aparece en una cola de Cisco Contact Center Desktop (panel de control del agente) y es recogido por un agente.
3. El cliente y el agente intercambian mensajes de correo electrónico durante unos minutos.

   NOTA Los agentes deben finalizar la conversación antes de que Webex WFO pueda ingerir datos del canal digital.

4. En Webex WFO, localice las transcripciones de correo electrónico navegando a la **página Interacciones** y seleccione una interacción de correo electrónico de la lista.

Eventos de llamada complejos

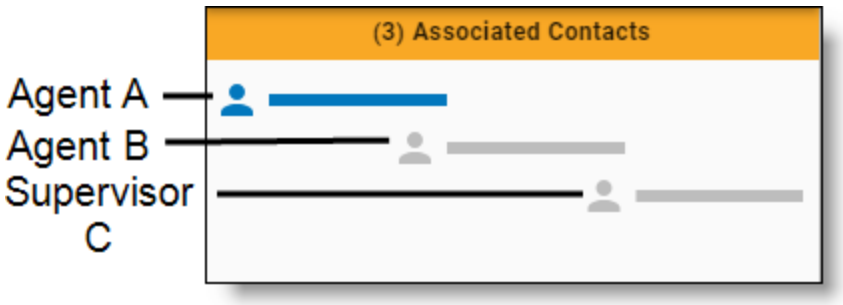
En este tema se describe cómo Webex WFO gestiona escenarios de llamadas complejos. Los escenarios de llamada complejos son varias acciones que pueden tener lugar durante una llamada. Incluyen transferencias, conferencias, retenciones y llamadas aparcadas. En Cisco Webex Contact Center 2.0, se forma un segmento cuando hay un cambio de participante, como cuando un agente se une a una llamada para una consulta.

En Webex WFO una llamada de audio y todos sus datos asociados, como grabaciones de pantalla y metadatos, se denominan contacto. El ID de contacto asociado es el identificador que conecta una llamada original con todos los tramos derivados de la llamada que se registran en Webex WFO. Esto significa que cada contacto resultante comparte el mismo ID de contacto asociado que la llamada original. Puede ver los contactos asociados en el Reproductor multimedia (Interacciones > Haga doble clic en un contacto).

Cuando varios agentes manejan la misma llamada de cliente (por ejemplo, cuando un agente transfiere la llamada a otro), Webex WFO crea un contacto separado para cada agente involucrado y les da a estos contactos el mismo ID de contacto asociado. La sección Contactos asociados muestra dichos contactos, lo que le permite ver todos los segmentos de una llamada, desde que ingresa al centro de contacto hasta que finaliza.

EJEMPLO

Un cliente llama al Agente A. El Agente A transfiere al cliente al Agente B, y el Agente B transfiere el cliente al Supervisor C. Webex WFO crea tres contactos separados y les da el mismo ID de contacto asociado.



Requisitos previos

- Los indicadores de la función Grabación de segmentos y Grabación de piernas de consulta deben estar habilitados dentro de su cuenta Cisco. Comuníquese con los servicios de soporte Cisco para obtener ayuda.
- Debe tener RTMS habilitado. Comuníquese con Cisco Soporte técnico para configurar RTMS para su organización.
- Necesita tener Webex Contact Center versión 2.0 configurada. Consulte Conectarse a Cisco Webex Contact Center 2.0 para obtener más información.
- Primero se debe crear una etiqueta de metadatos en el Administrador de metadatos en Webex WFO (ubicado en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos) para cada campo de metadatos CWCC que desee asignar a una etiqueta de metadatos Webex WFO.

- Debe seleccionar **Texto en la** lista desplegable Tipo **de metadatos de la página Administrador de metadatos para que los metadatos de CWCC se asignen a una etiqueta** de metadatos.

  PRÁCTICA recomendada Introduzca "tipo de llamada" como texto de la **lista desplegable Tipo** de metadatos.

- Asegúrese de que la **lista desplegable ACD Data** esté en blanco en la página Administrador de metadatos. Todos los demás campos de la página Administrador de metadatos se pueden configurar como se desee.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración del sistema > Configuración ACD

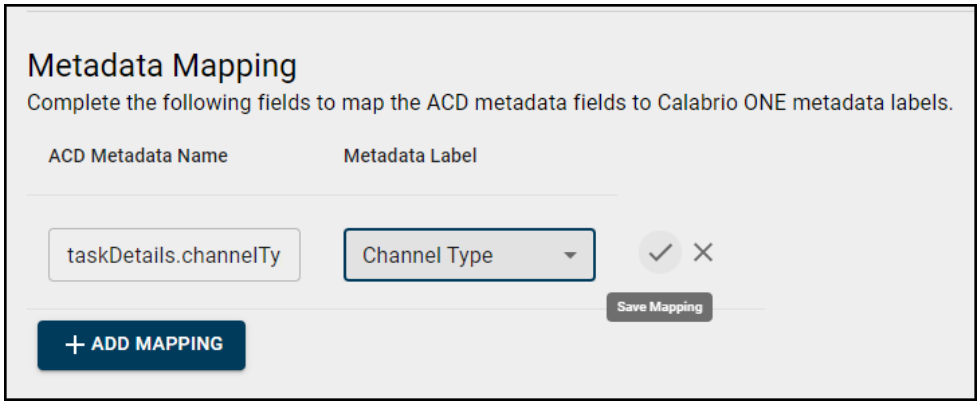
Procedimiento

Metadatos de mapa en Webex WFO

Debe asignar metadatos personalizados con los valores "Segmento de clientes" y "Consultar".

1. Vaya a la página de **configuración Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. En la sección Asignación de metadatos, haga clic en **Agregar asignación**.
3. En el cuadro de texto debajo **de ACD Nombre de metadatos, ingrese "Segmento** de clientes".
4. Haga clic en la lista desplegable debajo de la **columna Etiqueta** de metadatos y seleccione la etiqueta de metadatos de tipo de llamada que creó como requisito previo de la lista de opciones.
5. Haga clic en el icono de verificación para guardar la asignación de metadatos.

EJEMPLO



6. Haga clic en **Agregar asignación** para agregar una asignación de metadatos adicional.
7. En el cuadro de texto debajo **de ACD Nombre** de metadatos, ingrese "Consultar".

8. Haga clic en la lista desplegable debajo de la **columna Etiqueta** de metadatos y seleccione la etiqueta de metadatos de tipo de llamada que creó como requisito previo de la lista de opciones.
9. Haga clic en el icono de verificación para guardar la asignación de metadatos.
10. Haga clic **en Guardar** en la esquina superior derecha de la página.

Tipos de eventos de llamada complejos

- Transferencias — Webex WFO segmenta la llamada por el número de veces que se transfirió. Para cada transferencia, Webex WFO crea un contacto separado y asocia cada contacto con el agente que manejó ese segmento de la llamada transferida.
- Conferencias — Webex WFO segmenta la llamada original en dos contactos. El primer contacto en Webex WFO está asociado con el agente que respondió la llamada del cliente. El segundo contacto está asociado con el agente que fue traído a la llamada. La grabación del contacto del primer agente abarca todo el tiempo que el agente está involucrado en la llamada. La grabación del segundo contacto sólo abarca el tiempo que el segundo agente se unió a la llamada.
- Frío (ciego) — Webex WFO usa "frío (ciego)" para describir escenarios de transferencia y conferencia. Este descriptor implica enrutar una llamada existente directamente a un agente adicional sin ninguna comunicación entre los dos agentes antes de que tenga lugar la transferencia o la conferencia.
- Cálido — Webex WFO usa "cálido" para describir escenarios de transferencia y conferencia. Este descriptor significa que el primer agente habla con el segundo agente para proporcionar contexto relevante e información de fondo antes de que tenga lugar la transferencia o conferencia. La parte de consulta de una transferencia o conferencia en caliente se incluye en las grabaciones de contacto.
- Parques — En escenarios estacionados, Webex WFO segmenta la llamada en dos contactos. La grabación del primer contacto abarca el tiempo anterior al aparcar la llamada. La grabación del segundo contacto abarca el tiempo posterior a la recuperación de la llamada del parque. Es decir, al estacionar una llamada finaliza un contacto y al recuperar una llamada estacionada se crea un nuevo contacto.
- Consultas: el primer contacto está asociado con el agente que respondió la llamada del cliente, y el segundo contacto está asociado con el agente que recibió la llamada para una consulta. La grabación del primer contacto abarca toda la duración de la llamada del cliente. La grabación para el segundo contacto abarca sólo el tiempo que los agentes estuvieron consultando.

En la tabla siguiente se detallan los diferentes tipos de eventos de llamada y si Webex WFO los admite.

Tipo	Compatible	Descripción
Llamada aceptada/finalizada	Sí	Un agente acepta la llamada de un cliente y la llamada finaliza sin que se produzca ningún evento de llamada, como retenciones o transferencias.
Hold/Resume (En espera/Restablecer)	Sí	Un cliente está PUT en espera. La música en espera se reproduce en el tramo de la llamada del cliente.
Pausar y reanudar (manual)	Sí	Se pausa una llamada. Pause and resume se adhiere a los estándares de cumplimiento de PCI. A diferencia de la espera/reanudación, no se reproduce música en espera en el tramo de la llamada del cliente; Sólo se escucha el silencio. Un usuario debe activar manualmente la pausa y la reanudación dentro de su sistema Cisco Webex CC, y Webex WFO reconoce el disparador manual.
Transferencia en frío (ciega) Transferencia en caliente	Sí	Una llamada se transfiere de un agente a otro.
Conferencia en frío Conferencia cálida	Sí	Una interacción de llamada con dos o más agentes.
Park (Aparcamiento)	No	Una llamada está PUT en espera (estacionada), y la llamada puede ser recogida (recuperada) por el mismo agente.

NOTA : El primer agente de una llamada admite la grabación de pantalla. La grabación de pantalla no es compatible con los tramos de llamada transferidos.

Grabación de pantalla

La grabación de pantalla se captura a través de Webex WFO Smart Desktop, no Cisco Webex CC.

Requisitos previos

Para que la grabación de pantalla funcione, debe asegurarse de que las siguientes características y componentes estén configurados correctamente.

Función	Configuración
Escritorio inteligente	Webex WFO Smart Desktop debe estar instalado y funcionando en las PC

Función	Configuración
	Donde los agentes inician sesión en Webex CC y cada Smart Desktop debe estar configurado para usar mensajería RTE. La mensajería RTE se configura seleccionando la casilla de **verificación Habilitar mensajería RTE para grabación de** pantalla en la página Configuración ACD para Webex CC. La mensajería RTE permite a los clientes conectados de Smart Desktop grabar grabaciones de pantalla en segmentos de diez minutos cuando un usuario configurado correctamente inicia sesión en Webex CC.
Webex WFO Usuarios	Cuando Webex WFO se sincroniza con Webex CC, importa y sincroniza agentes como Webex WFO usuarios que tienen Webex perfiles de usuario CC. Solo los usuarios con perfiles de usuario Webex CC pueden ser grabados en pantalla. Estos usuarios deben tener las siguientes configuraciones adicionales en la página Usuarios: ▪ Activar este usuario — Debe seleccionarse. ▪ Roles: deben asignarse a un rol asociado con los permisos Capturar contactos y Grabar pantalla. ▪ Inicio de sesión de Windows: debe ser el mismo que el inicio de sesión de Windows que utilizan los agentes Webex CC para iniciar sesión en el equipo.

Captura de grabaciones de pantalla

La siguiente lista proporciona información general sobre cómo Webex WFO captura grabaciones de pantalla para agentes Webex CC.

1. El agente inicia sesión en un equipo con Smart Desktop.

   Cuando un usuario que está configurado correctamente en Webex WFO inicia sesión en una PC donde Smart Desktop está operando y configurado para usar mensajería RTE, Smart Desktop comienza a capturar grabaciones de pantalla en segmentos de diez minutos que guarda localmente. Todavía no carga ninguna grabación de pantalla a Webex WFO.

Los segmentos de grabación de pantalla están encriptados en el escritorio. Calabrio utiliza un proceso de cifrado de dos factores mediante AES-CBC-256 simétrico y RSA-CBC-2048 asimétrico para manejar la autenticación y el cifrado de archivos de grabación de pantalla.

Smart Desktop almacena estos segmentos en la siguiente ubicación:

C:\Archivos de programa (x86)\Archivos comunes\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. El agente maneja el contacto en Webex CC.
3. Webex WFO importa la grabación de audio y los metadatos del contacto.
4. Webex WFO extrae y carga la grabación de pantalla desde el PC del agente.

   Una vez que Webex WFO carga contactos desde Webex CC, comienza el proceso de extraer y cargar grabaciones de pantalla coincidentes. Webex WFO hace esto transmitiendo marcas de tiempo para cada contacto al PC agente apropiado.

   Cuando Smart Desktop recibe estas marcas de tiempo, recorta y empalma los segmentos de grabación de pantalla en una sola grabación de pantalla que coincide con la duración del contacto. Luego, carga la grabación de pantalla a Webex WFO.

   Los segmentos de grabación de pantalla que no están asociados con ningún contacto se analizan para verificar que no se han producido discrepancias y, a continuación, se eliminan. Si Smart Desktop pierde su conexión con Webex WFO, ejecuta un proceso de recuperación cuando se vuelve a conectar para asegurarse de que crea grabaciones de pantalla para todos los contactos manejados por el agente mientras tanto.

   > **EJEMPLO** Un agente maneja un contacto al final del día, luego apaga la PC antes de que Webex CC ponga el contacto a disposición de Webex WFO. Cuando el agente enciende el PC, el Al día siguiente, Smart Desktop se vuelve a conectar a Webex WFO, y Webex WFO extrae y carga la grabación de pantalla entonces.

5. El agente cierra la sesión.

   Cuando el agente cierra la sesión, Smart Desktop deja de grabar nuevos segmentos de pantalla.

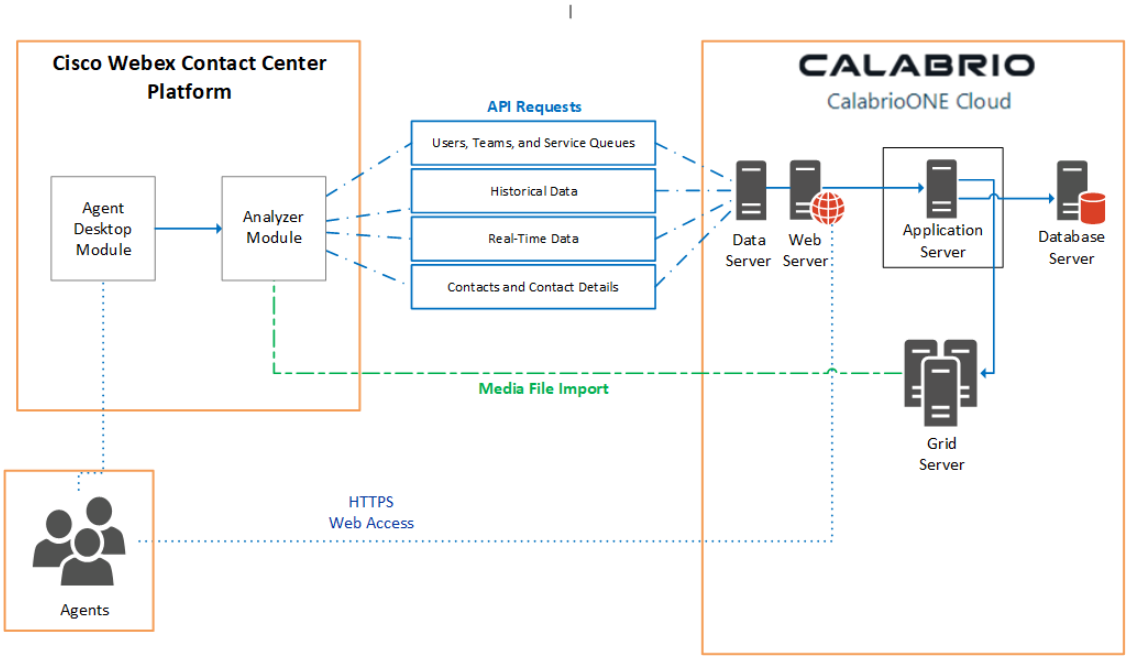
Apéndice

Consulte el apéndice para obtener contenido relacionado con la versión 1.0 de la integración Cisco Webex Contact Center.

Datos de configuración principales para 1.0

Webex WFO sincroniza los siguientes datos de configuración principal con equivalentes desde Cisco Webex Contact Center hasta tres solicitudes API.

El siguiente diagrama de arquitectura muestra la conexión entre Cisco Webex Contact Center y la suite Webex WFO. Tenga en cuenta que el diagrama incluye Classic WFM.



Usuarios

Cuando Webex WFO importa un nuevo usuario de Webex Contact Center, crea un nuevo usuario Webex WFO que tiene un perfil de usuario Webex Contact Center.

Cuando alguien cambia los datos de usuario en Webex Contact Center, el servicio de sincronización lo detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

NOTA Los usuarios con un estado No activo en Webex Contact Center no se importan a menos que se restauren.

Cambio en Webex CC	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo usuario.	Se agrega un nuevo usuario. En concreto, el servicio de sincronización: ▪ Aplica el nombre y apellido del usuario Webex Contact Center al nombre y apellido del usuario Webex WFO. ▪ Aplica el TID del usuario Webex Contact Center al ID ACD del usuario Webex WFO. ▪ Establece las fechas de inicio Webex WFO para la empresa y el departamento en la fecha en que se produjo la sincronización. ▪ Asigna el usuario Webex WFO al equipo predeterminado. **NOTA** Webex WFO no preserva la relación entre los usuarios Webex Contact Center y los equipos. Ver equipos. ▪ Si el usuario Webex Contact Center está habilitado para el centro de contacto, asigne el rol de agente predeterminado al usuario Webex WFO. Ningún otro rol Webex WFO se sincroniza con Webex Contact Center. **NOTA** Si quita la función de agente de un usuario Webex WFO que está sincronizado con un usuario Webex Contact Center que está habilitado el centro de contacto, el rol de agente se reasignará la próxima vez que Webex WFO se sincronice con Webex Contact Center.
Se cambia el nombre o apellido del usuario.	Se cambia el nombre o apellido del usuario.
Se elimina el usuario.	El usuario está desactivado.

Equipos

Webex WFO se sincroniza con Webex Contact Center equipos de cualquier tipo (Basado en capacidad o Basado en agentes), siempre y cuando estén activos. No preserva la relación entre los usuarios Webex Contact Center y los equipos Webex Contact Center.

Cuando los datos del equipo se cambian en Webex Contact Center, el servicio de sincronización los detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en Webex CC	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo equipo	Se agrega un nuevo equipo con el mismo nombre. Este nombre es de solo lectura. Se ha cambiado el nombre del equipo
Se ha cambiado el nombre del equipo.	Se ha cambiado el nombre del equipo.
Se agrega un nuevo usuario a un equipo	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación entre Webex Contact Center usuarios y Webex Contact Center equipos.
El usuario se ha eliminado de un equipo	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación entre Webex Contact Center usuarios y Webex Contact Center equipos.
Se elimina el equipo.	Sin cambios.

Puede crear nuevos equipos en Webex WFO y asignarles usuarios, pero estos nuevos equipos no se agregan a Webex Contact Center.

Un usuario Webex WFO puede pertenecer a un solo equipo.

Conéctese a Cisco Webex Contact Center 1.0

Esta sección explica cómo configurar la conexión entre Cisco Webex Contact Center 1.0 y Webex WFO.

Paso 1: Recopile información de su proveedor Webex Contact Center

Reúna la siguiente información API de su proveedor de Webex Contact Center y guárdela en una ubicación de fácil acceso:

- URL base completa del Webex Contact Center API, incluyendo el protocolo.
- URL base completa del Webex Contact Center Media API, incluido el protocolo.
- Dirección de correo electrónico del usuario Webex Contact Center que está autorizado para acceder tanto al Webex Contact Center API como al Webex Contact Center Media API.
- API clave para el Webex Contact Center API y Webex Contact Center Media API.

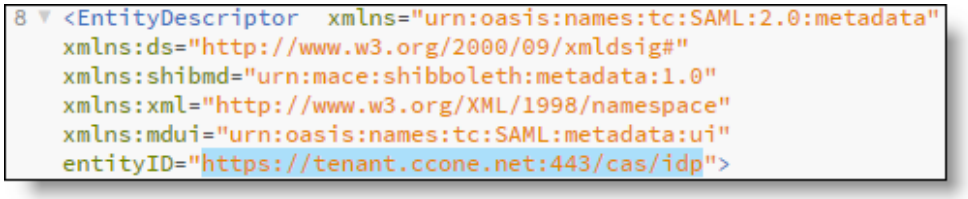
Cuando configure la conexión ACD con Webex Contact Center en Webex WFO, necesitará esta información para completar la sección Webex Contact Center API.

NOTA Las siguientes imágenes de ejemplo muestran las API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- ID de entidad

EJEMPLO

El ID de entidad se resalta en la siguiente imagen.



- URL de redireccionamiento de inicio de sesión único

EJEMPLO

La URL de redireccionamiento de inicio de sesión único se resalta en la siguiente imagen.

- Certificado de proveedor de identidad

EJEMPLO

El certificado del proveedor de identidades se resalta en la siguiente imagen.

Paso 2: Configura Webex Contact Center como ACD en Webex WFO

A continuación, agregue y configure Webex Contact Center como ACD en Webex WFO.

NOTA Webex WFO actualmente se refiere a Webex Contact Center como Cisco Customer Journey Platform.

Agregue Webex Contact Center como ACD

1. En Webex WFO, vaya a Administración de aplicaciones > Configuración del sistema > Configuración ACD.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. En el cuadro de diálogo ACD Detalles, configure los campos de la siguiente manera.

Campo	Configuración
Seleccione ACD	Seleccione **Cisco Customer Journey Platform**.
Nombre	Ingrese un nombre único para el ACD.

4. Haga clic en **Aceptar**.

Configurar el Webex Contact Center ACD

1. En la tabla ACD Servidores, seleccione su Webex Contact Center ACD.
2. Omita la sección ACD Filtrado. Esta integración no admite el filtrado ACD.
3. Configure la sección Cisco Customer Journey Platform API de la siguiente manera.

Campo	Configuración
Cisco Customer Journey Platform API URL	Ingrese la URL base completa del Webex Contact Center API que guardó en el Paso 1, incluido el identificador de protocolo. **EJEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Medios API URL	Ingrese la URL completa del Webex Contact Center Media API que guardó en el Paso 1, incluido el identificador de protocolo. **EJEMPLO** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-grabación
User Name (Nombre de usuario) que usted	Ingrese la dirección de correo electrónico del usuario Webex Contact Center guardado en el paso 1. Este usuario debe estar autorizado para acceder al Webex Contact Center API y al Webex Contact Center Media API.
Tecla API	Ingrese la clave API para el Webex Contact Center API y Webex Contact Center Media API que guardó en el Paso 1.

Campo	Configuración
Cisco Webex Contact Center 1.0	Seleccione sólo si está utilizando Webex Contact Center 2.0. Esto habilita las solicitudes API de CMSv2.
Cisco ID de inquilino	Introduzca el identificador alfanumérico del Webex Contact Center Cuenta de inquilino. Este es tu Cisco OrgId.

4. Configure la sección Intervalo de sincronización de la siguiente manera.

Sección	Descripción
Intervalo (minutos) sincronice usuarios,	Introduzca la frecuencia (en minutos) con la que desea que el servidor de datos Equipos y colas de servicio en Webex WFO con sus equivalentes en Webex Contact Center. Para obtener más información acerca de la sincronización con Webex Contact Center, consulte Datos de configuración principales para 1.0. Mínimo = 10 minutos.

5. Configure la sección Configuración de captura de la siguiente manera.

Campo	Descripción
ACD Retraso de captura	Seleccione la cantidad de tiempo que desea que WFM espere antes de que espere Importa las estadísticas ACD después de que finaliza un intervalo.
Habilitar la recaptura de datos	(Opcional) Active la casilla de verificación si desea volver a capturar datos de Todo el día anterior. Si gestiona habitualmente llamadas que duran más que el retraso máximo predeterminado, puede optar por recuperar todos los datos del día anterior desde la medianoche hasta la medianoche. Los datos recapturados sobrescriben lo que se capturó durante el día. Esto garantiza que sus estadísticas sean correctas y que los datos de llamadas muy largas estén en el intervalo correcto.
Tiempo de recaptura	Ingrese la hora del día en que desea que Webex WFO recupere los datos del día anterior del ACD.

6. (Opcional) Seleccione **Habilitar mensajería RTE para grabación de** pantalla. Esto le permite grabar las pantallas de los agentes Webex Contact Center que están configurados para la grabación de pantalla en Webex WFO. Para obtener más información acerca de la grabación de pantalla, consulte QM Datos para 1.0.
7. Haga clic en **Guardar**.

Paso 3: Configurar el servidor de datos

Configurar un servidor de datos para un Cisco Webex Contact Center ACD

1. En Webex WFO, vaya a **Administración de** aplicaciones> **Configuración** del sistema> **Configuración** del servidor de datos.
2. En la **lista desplegable Seleccionar configuración** del servidor de datos, seleccione el servidor de datos que desea utilizar para el Webex Contact Center ACD.
3. Configure los siguientes parámetros.

Configuración	Configuración
Servidor de datos regional ACD	Seleccione la casilla de **verificación Habilitar sincronización** y, a continuación, mueva la configuración de sincronización Webex Contact Center ACD from **Available** to **Assigned**.
Servidor de datos regional ACD Configuración de captura	Active la **casilla de verificación Habilitar captura** y, a continuación, mueva la Webex Contact Center ACD from **Available** to **Assigned**.
Servidor de datos regional Real-time Configuración de eventos de hora	Active la casilla Habilitar eventos **en tiempo real y, a continuación, mueva** de **Disponible** a **Asignado**. El Webex Contact Center ACD
Configuración del servidor de importación de medios	Active la **casilla de verificación Habilitar importación** de medios y, a continuación, mueva el Webex Contact Center ACD de **Disponible** a **Asignado**.

4. Haga clic en **Guardar**.

Conéctese a Cisco Webex Contact Center usando las API de CMSv2

En esta sección se explica cómo configurar la conexión entre Cisco Webex Contact Center y Webex WFO para usuarios que realizan la transición de la versión 1.0 mediante las API de CMSv2.

Configure CWCC 2.0 mediante las API de CMSv2

1. En Webex WFO, vaya a **Administración de** aplicaciones>**Configuración** del sistema>**#Configuración de ACD**.
2. Haga clic en **Agregar**. Se abre la **ventana ACD Detalles** .
3. En la ventana ACD Detalles, configure los campos de la siguiente manera.

Campo	Configuración
Seleccione ACD	Seleccione **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTA** Webex WFO actualmente se refiere a Webex Contact Center como Cisco Customer Journey Platform.
Nombre	Introduzca un nombre único para el ACD.

4. Haga clic en **Aceptar**.
5. En la **tabla Seleccionar ACD** , seleccione el Cisco Webex Contact Center ACD que acaba de crear.
6. Omita la sección ACD Filtrado. Esta integración no admite el filtrado ACD.
7. Configure la sección Cisco Customer Journey Platform API de la siguiente manera.

Campo	Configuración
Cisco Customer Journey Platform API URL	Ingrese la URL base completa del Webex Contact Center API que guardó en el Paso 1, incluido el identificador de protocolo. **EJEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Medios API URL	Introduzca la URL completa del Webex Contact Center Media API que guardó en el paso 1, incluido el identificador de protocolo. **EJEMPLO** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-grabación
User Name (Nombre de usuario) que usted	Ingrese la dirección de correo electrónico del usuario Webex Contact Center guardado en el paso 1. Este usuario debe estar autorizado para acceder al Webex Contact Center API y al Webex Contact Center Media API.
Tecla API	Ingrese la clave API para Webex Contact Center API y Webex

Campo	Configuración
	Medios del centro de contacto API que guardó en el paso 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Seleccione la casilla de verificación. Esta casilla de verificación le permite conectarse a CWCC 2.0 con las API de CMSv2.
Cisco ID de inquilino	Ingrese el identificador alfanumérico de su Webex Contact Center Cuenta de inquilino. Este es su ID de organización Cisco.

8. Configure la sección Intervalo de sincronización de la siguiente manera.

Sección	Descripción
Intervalo (minutos) sincronice usuarios,	Introduzca la frecuencia (en minutos) con la que desea que el servidor de datos Equipos y colas de servicio en Webex WFO con sus equivalentes en Webex Contact Center. Para obtener más información acerca de la sincronización con Webex Contact Center, consulte Datos de configuración principal para 1.0. Mínimo = 10 minutos.

9. Configure la sección Configuración de captura de la siguiente manera.

Campo	Descripción
ACD Retraso de captura	Seleccione la cantidad de tiempo que desea que WFM espere antes de que espere Importa ACD estadísticas después de que finaliza un intervalo.
Habilitar la recaptura de datos	(Opcional) Active la casilla de verificación si desea volver a capturar datos de Todo el día anterior. Si gestiona habitualmente llamadas que duran más que el retraso máximo predeterminado, puede optar por recuperar todos los datos del día anterior desde la medianoche hasta la medianoche. Los datos recapturados sobrescriben lo que se capturó durante el día. Esto garantiza que sus estadísticas sean correctas y que los datos de llamadas muy largas estén en el intervalo correcto.
Tiempo de recaptura	Ingrese la hora del día en que desea que Webex WFO vuelva a capturar los datos del día anterior del ACD.

10. (Opcional) Seleccione **Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla**. Esto le permite grabar las pantallas de los agentes Webex Contact Center que están configurados para la grabación de pantalla en Webex WFO. Para obtener más información, consulte Grabación de pantalla.
11. Haga clic en **Guardar**.

QM Datos para 1.0

QM le permite monitorear y evaluar qué tan bien responden sus agentes a los contactos que reciben.

Grabación de audio

Cuando QM está conectado a Cisco Webex Contact Center, los contactos se crean y registran en Webex Contact Center.

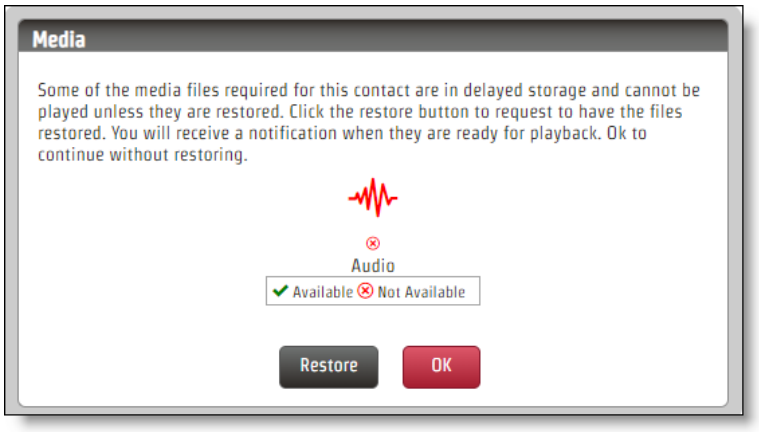
Para importar un contacto, Webex WFO primero importa metadatos de contacto a través de una solicitud API. Luego, importa la grabación de audio a través de otra solicitud API, hace coincidir la grabación de audio con los metadatos del contacto y asocia el contacto con el agente que la manejó.

Cuando varios agentes manejan un contacto en Webex Contact Center (por ejemplo, cuando un agente transfiere el contacto a otro agente), Webex WFO usa metadatos para segmentar el contacto en un número coincidente de contactos que luego asocia con los agentes individuales involucrados. Específicamente, Webex WFO determina cuándo los agentes estaban activos en la llamada a través de las marcas de tiempo de inicio y finalización y segmenta el contacto en consecuencia. Cada contacto resultante en Webex WFO tiene sus propios metadatos y grabación de audio.

Webex Contact Center puede tardar hasta dos horas en poner un contacto a disposición de Webex WFO. A veces, la grabación de audio asociada con el contacto puede tardar más en cargarse.

NOTA

Si hace doble clic en un contacto que aún no tiene una grabación de audio cargada, recibirá el mensaje siguiente:



Sin embargo, en esta situación, la grabación no está en almacenamiento retrasado, y hacer clic en "Restaurar" no hace que se restaure la grabación. La grabación está disponible para su reproducción solo una vez que el estado de carga del archivo de audio cambia de "Archivo aún no cargado" a "El archivo está cargado".

Las siguientes secciones describen cómo Webex WFO segmenta Webex Contact Center contactos que involucran consultas, transferencias o conferencias.

Consultas

Webex WFO segmenta el contacto Webex Contact Center en dos contactos que tienen el mismo ID de contacto asociado.

El primer contacto está asociado con el agente que respondió la llamada del cliente, y el segundo contacto está asociado con el agente que fue traído a la llamada para una consulta. La grabación del primer contacto abarca toda la duración de la llamada del cliente. La grabación para el segundo contacto abarca sólo el tiempo que los agentes estuvieron consultando.

Durante la consulta, Webex Contact Center registra solo al cliente, no a los agentes.

EJEMPLO

Webex WFO importa un contacto donde el agente Braun consultó con el agente Hodges durante 42 segundos. Webex WFO segmenta este contacto en dos contactos, 29 y 30.

La grabación asociada con el contacto 29 tiene una duración de 00:02:21, que es todo el tiempo que el agente Braun estuvo conectado con el cliente. La grabación asociada con el contacto 30 tiene una duración de 00:00:42, que es sólo el tiempo que el agente Hodges estuvo consultando con el agente Braun.

Ambas grabaciones tienen el mismo ID de contacto asociado.

Estos contactos se pueden seleccionar y reproducir uno por uno con el reproductor multimedia. Todos los contactos asociados aparecen en los Contactos asociados Tab, donde también pueden ser seleccionados y reproducidos.

Transferencias

Webex WFO segmenta el contacto Webex Contact Center por el número de veces que se transfirió. Para cada transferencia, Webex WFO crea un contacto separado y asocia cada contacto con el agente que manejó ese segmento de la llamada transferida.

Todos los segmentos de una llamada transferida tienen el mismo ID de contacto asociado.

EJEMPLO

Webex WFO importa un contacto donde el agente Braun transfirió el contacto al agente Hodges.

Webex WFO segmenta este contacto en dos contactos, 27 y 28. La grabación del contacto 27 tiene una duración de 00:00:44, que es el tiempo que el agente Braun estuvo conectado con el cliente antes de transferir el contacto al agente Hodges. La grabación para el contacto 28 tiene una duración de 00:01:14, que es el tiempo que el agente Hodges estuvo conectado con el cliente antes de que finalizara el contacto.

Ambas grabaciones tienen el mismo ID de contacto asociado.

Estos contactos se pueden seleccionar y reproducir uno por uno con el reproductor multimedia. Todos los contactos asociados aparecen en el Tab de Contactos asociados, donde también se pueden seleccionar y reproducir.

Conferencias

Webex WFO segmenta el contacto Webex Contact Center en dos contactos que tienen el mismo ID de contacto asociado.

El primer contacto está asociado con el agente que respondió la llamada del cliente, y el segundo contacto está asociado con el agente que fue traído a la llamada para una consulta y luego para una conferencia. La grabación del primer contacto abarca toda la duración de la llamada del cliente. La grabación para el segundo contacto abarca sólo el tiempo que los agentes estuvieron consultando y en la llamada de conferencia.

Durante la consulta, Webex Contact Center registra solo al cliente, no a los agentes. Durante la llamada de conferencia, Webex Contact Center graba tanto al cliente como a los agentes.

EJEMPLO

Webex WFO importa un contacto de Webex Contact Center donde el Agente Braun consultó con el Agente Hodges y luego llevó al Agente Hodges a una conferencia telefónica.

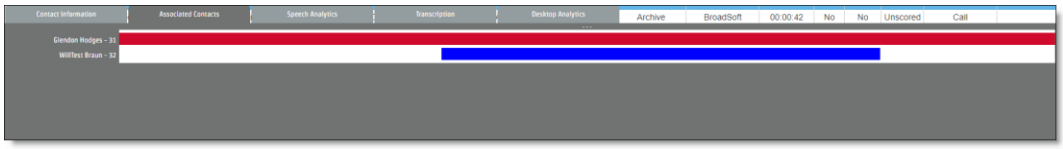
Webex WFO segmenta este contacto en dos contactos, 31 y 32. La grabación para el contacto 31 tiene una duración de 00:02:09, que es todo el tiempo que el agente Braun estuvo conectado con el cliente. La grabación para el contacto 32 tiene una duración de 00:01:00, que es sólo el tiempo que el agente Hodges estuvo consultando y luego en una conferencia telefónica con el agente Braun.

Ambas grabaciones tienen el mismo ID de contacto asociado.

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

Estos contactos se pueden seleccionar y reproducir uno por uno con el reproductor multimedia. Todos los contactos asociados aparecen en el Tab de Contactos asociados, donde también se pueden seleccionar y reproducir.

La siguiente imagen muestra el reproductor multimedia cuando se selecciona el contacto 31. Desde los contactos asociados Tab, el contacto 32 también se puede seleccionar y reproducir.



Metadatos de contacto

Webex WFO no importa ningún metadato personalizado de Webex Contact Center 1.0, incluidos los siguientes:

- Datos asociados a llamadas
- Códigos de cierre

La siguiente tabla resume cómo los metadatos de contacto de Webex Contact Center 1.0 se asignan a metadatos de contacto equivalentes en QM.

Webex CC	QM
Agente	Apellido, Nombre
ANI	Número de llamada
DNI	Número llamado

Webex CC	QM
Fecha	Fecha, hora
TID de usuario	ID ACD agente
ID de sesión	ID de contacto asociado

Webex WFO admite la asignación de metadatos personalizados para CWCC 2.0. Consulte Sincronizar metadatos con Webex WFO para obtener más información.