Guía de integración de WFO y Webex Contact Center de Webex

Para implementaciones con nuevos WFM

Primera publicación: julio 20, 2021
Última actualización: 28 de febrero 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 de Cisco de TCP compresión de encabezado 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 de 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 las marcas comerciales de Cisco, 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

Descripción general de Cisco Webex Contact Center 1.0 y 2.0 6

Introducción 8

Gestión de Calidad (QM) 8

Gestión de la fuerza laboral (Nueva WFM) 11

Análisis 11

Ideas 12

Webex WFO y Cisco Webex Contact Center Arquitectura 13

Procedimientos de configuración 15

Configurar Cisco Webex Contact Center 16

Requisitos previos 16

Procedimientos de configuración 16

Conéctese a Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Requisitos previos 24

Procedimientos de configuración 24

Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Sincronizar metadatos con Webex WFO 35

Detalles de la integración de Cisco Webex Contact Center 45

Acerca de Webex compatibilidad con el canal digital WFO 45

Soporte de chat 47

Soporte SMS 48

Soporte por correo electrónico 51

Eventos de llamada complejos 51

Grabación de pantalla 55

Apéndice 58

Datos de configuración principales para 1.0 58

Usuarios 58

Equipos 59

Conéctese a Cisco Webex Contact Center 1.0 60

Paso 1: Recopile información de su proveedor de centro de contacto Webex 60

Paso 2: Configurar Webex Contact Center como ACD en Webex WFO 61

Paso 3: Configurar el servidor de datos 63

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 partners oficiales de Cisco que normalmente instalan y configuran Webex WFO para los clientes. Además, los ingenieros de implementación, los ingenieros de soporte, los ingenieros de ventas, el desarrollo y el marketing de Cisco pueden encontrar información útil en esta guía.

Descripción general de Cisco Webex Contact Center 1.0 y 2.0

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 de 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 utiliza Cisco Agent Desktop. La segunda opción es pausa y reanudación automatizadas, lo que requiere las API de Cisco. Para la opción basada en API, los comandos API deben enviarse al software Cisco Smart Desktop para que pueda redactar el audio. El audio redactado de los datos de

pausa y reanudación se sincroniza desde

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

IMPORTANTE Cisco debe habilitar la pausa y la reanudación. Póngase en contacto con su administrador de cuentas de 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 admitidas están disponibles tanto en Webex Contact Center versión 1.0 como en Webex Contact Center versión 2.0 a menos que se indique lo contrario.

Gestión de Calidad (QM)

Funciones disponibles

Función compatible	Compatible	Actualmente no
Webex WFO graba audio		X
Webex WFO importa grabaciones de audio 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 se produce cuando la grabación se pone a disposición de Webex WFO desde Webex Contact Center.	
Webex grabación de pantalla WFO	X	
Webex se requiere almacenamiento WFO 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 (manual y automática)	Consulte Cisco Webex Contact Center 1.0 y 2.0 Overview para obtener información sobre la disponibilidad actual de grabación de audio, pausa y reanudación, grabación de pantalla pausa y reanudación, y grabación estéreo.	

Función	Compatible	Actualmente no compatible
Webex pantalla de ingesta WFO pausa y reanudación de la grabación (manual y automático)		
Grabación estéreo		
Metadatos personalizados	X Sólo 2.0	
Grabaciones cifradas	X	
Eventos de energía del habla		X
Monitoreo de voz en vivo	X Disponible a través de Webex Contact Center Call Monitorización	
Monitoreo de pantalla en vivo	X a través Webex cliente WFO Smart Desktop	
Sincronización compatible	X	
Importación de metadatos de contacto	X	
Soporta integración multicanal		X*
Integración CRM	X**	
Controles de grabación web del agente y controles de grabación API		X***
Canales de voz	X	
Canal digital - Chat	X Consulte Acerca de Webex WFO Digital Soporte de canal	
Canal digital - SMS	X	

Función compatible	Compatible	Actualmente no
	Consulte Acerca de Webex compatibilidad con el canal digital WFO	
Canal digital - Correo electrónico	X	
	Consulte Acerca de Webex compatibilidad con el canal digital WFO	

**Cisco admite la importación de contactos de texto de otras fuentes con participación adicional del Soporte técnico de Cisco; Sin embargo, Cisco Webex Contact Center actualmente no tiene un API para acceder al contenido de contacto de texto. Los contactos de chat y otros contactos de texto manejados en Cisco Webex Contact Center no se pueden importar a Webex WFO.*

***Revisión abierta de integración de productos.*

Los controles de API de inicio/detención están disponibles para la grabación de pantalla solamente. Es posible que se requiera soporte técnico adicional de Cisco para implementar cualquier grabación de pantalla controlada por API.

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 e importación de medios	X	
Smart Desktop para funciones de grabación de pantalla, monitoreo de pantalla en vivo y análisis de escritorio	X	
Smart Desktop en el sistema operativo Windows	(disponible)	
Smart Desktop en Mac OS		(no disponible)

Gestión de la fuerza laboral (Nueva 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	

Función	Compatible	Actualmente no compatible
	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 la versión 1.0 de CWCC 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 sin problemas todos los datos de gestión del compromiso de la fuerza laboral e interacción con el cliente de toda 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 funcionan las licencias y Administrar roles y permisos para obtener más información.

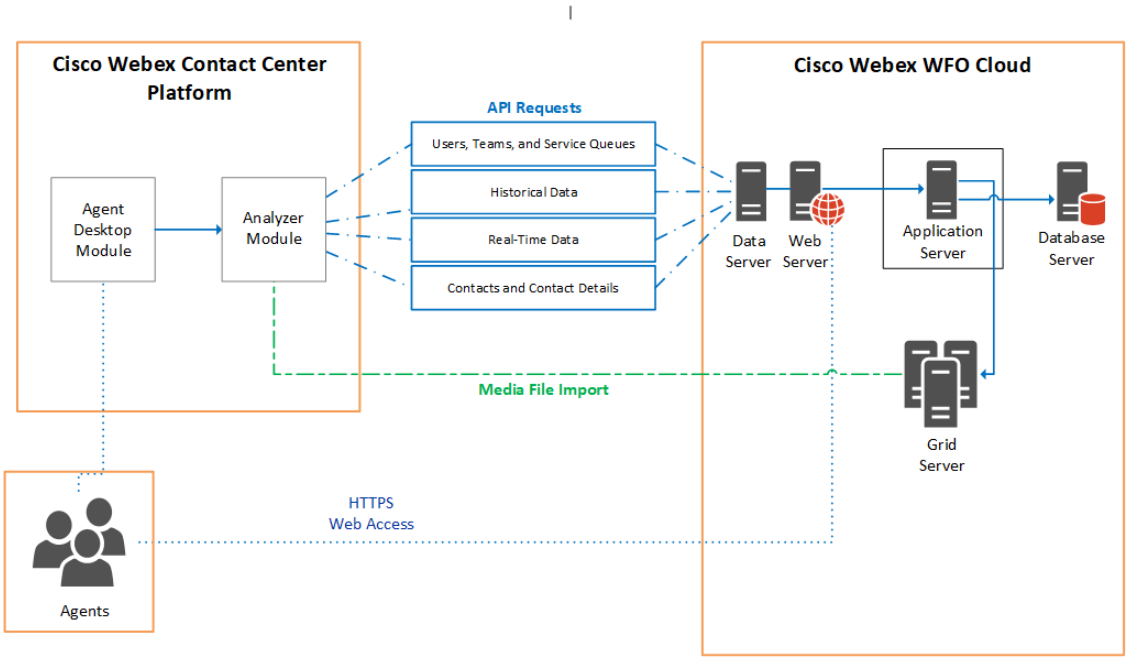
Funciones disponibles

Función	Compatible	Actualmente no compatible
Paneles prediseñados	X	
Análisis impulsado por aprendizaje automático	X	
Temas personalizados	X	

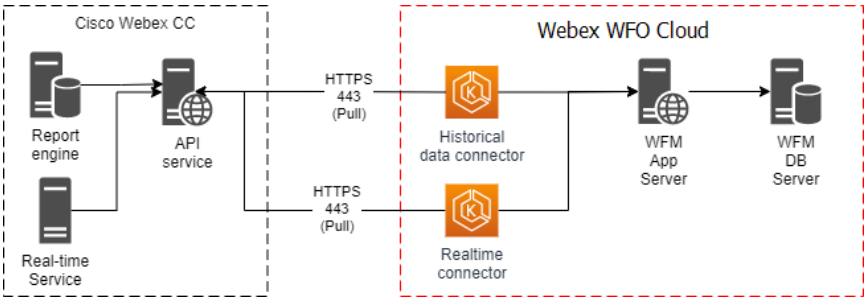
Función	Compatible	Actualmente no compatible
Autograph (visualización automatizada de datos)	X	
Opciones visuales (datos personalizados) visualización)	X	
Uso compartido del panel	X	

Webex WFO y Cisco Webex Contact Center Arquitectura

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



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


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Procedimientos de configuración

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

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

Descripción general de la configuración de Cisco Webex Contact Center 1.0

La integración de CWCC 1.0 utiliza las API de Cisco 1.0 y es compatible con Webex WFO QM, Analytics y Classic WFM. Es posible que se necesite un servidor de datos si la implementación incluye sincronización, captura, eventos en tiempo real e importación de medios.

Siga el procedimiento "Conectarse a Cisco Webex Contact Center 1.0".

Descripción general de la configuración de Cisco Webex Contact Center 2.0

La integración CWCC 2.0 puede utilizar API de CMSv2 y API 2.0 (programáticas). Es posible que se necesite un servidor de datos si la implementación incluye sincronización, captura, eventos en tiempo real e importación de medios.

API de CMSv2

- Solo compatible con Webex WFO QM, Analytics y Classic WFM
- Adecuado para usuarios que pasan de CWCC 1.0 a 2.0
- Siga el procedimiento "Conectarse a Cisco Webex Contact Center 2.0"

API (programáticas) 2.0

- Compatible con Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM y WFM
- Si la implementación incluye WFM QM, Analytics o Classic siga el procedimiento "Conectarse a Cisco Webex Contact Center 2.0"
- Si la implementación incluye WFM siga los procedimientos "Conectarse a Cisco Webex Contact Center 2.0" y "Conectar Webex WFO WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0"

Configurar Cisco Webex Contact Center

Debe realizar los procedimientos enumerados en este tema en su Centro de control de Webex 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 del usuario. Por lo tanto, si su cuenta de Cisco

Las credenciales de nombre de usuario y contraseña caducan y, a continuación, es necesario volver a autenticar el ACD de Webex WFO. La reautenticación requiere la contratación del Soporte técnico de Cisco. Proporcione la siguiente información al Soporte técnico de Cisco.

- Webex credenciales de administrador del centro de contacto (nombre de usuario y contraseña)
- ID de inquilino de WFO de Webex
- ID de ACD WFO de Webex
- Webex credenciales de administrador de inquilinos de WFO (nombre de usuario y contraseña)
- Webex URL del dominio WFO (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 mediante la sincronización de Active Directory con Cisco o creada manualmente en el portal de administración de Cisco.

  NOTA : Si la sincronización de Active Directory se habilita más adelante y la dirección de correo electrónico no existe en Active Directory, se borrará la configuración en Cisco. Habrá equipos duplicados y

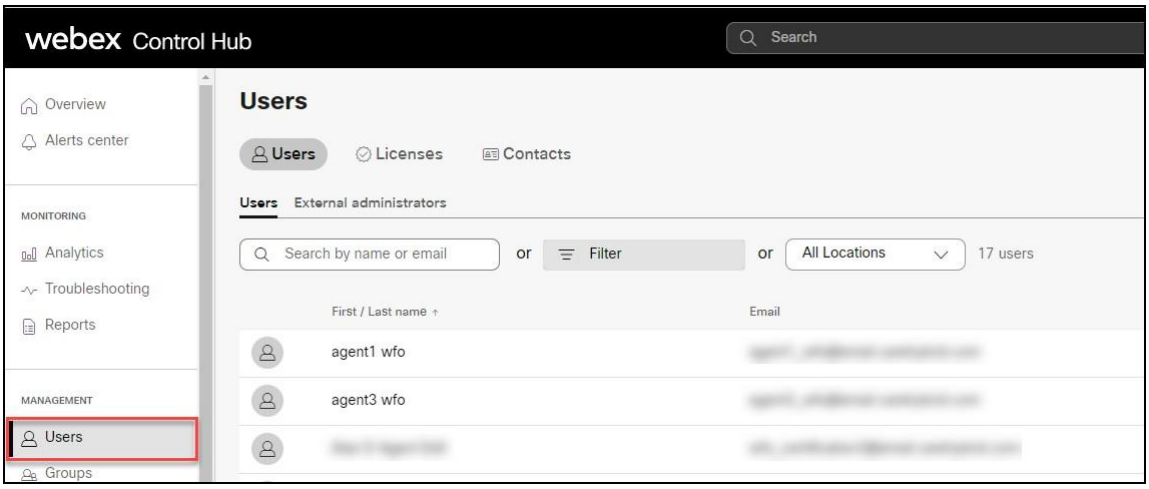
  Usuarios causados por problemas de sincronización con una nueva dirección de correo electrónico.

Procedimientos de configuración

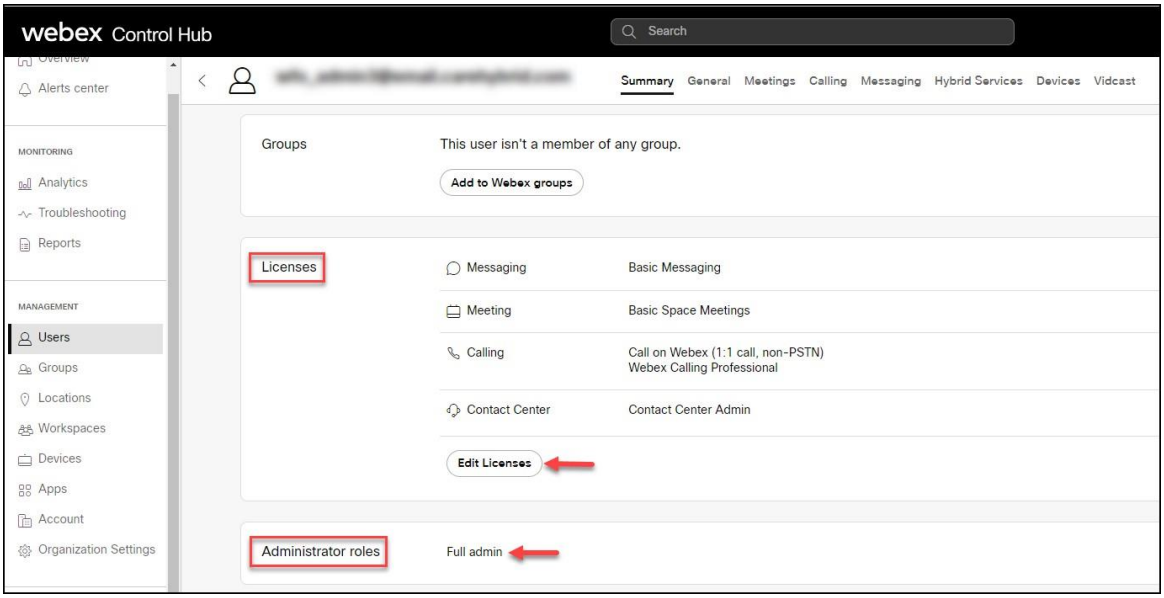
Asignar roles y permisos

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

1. Para acceder al **Centro** de control Webex para administradores, navegue hasta admin.webex.com e ingrese 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**.

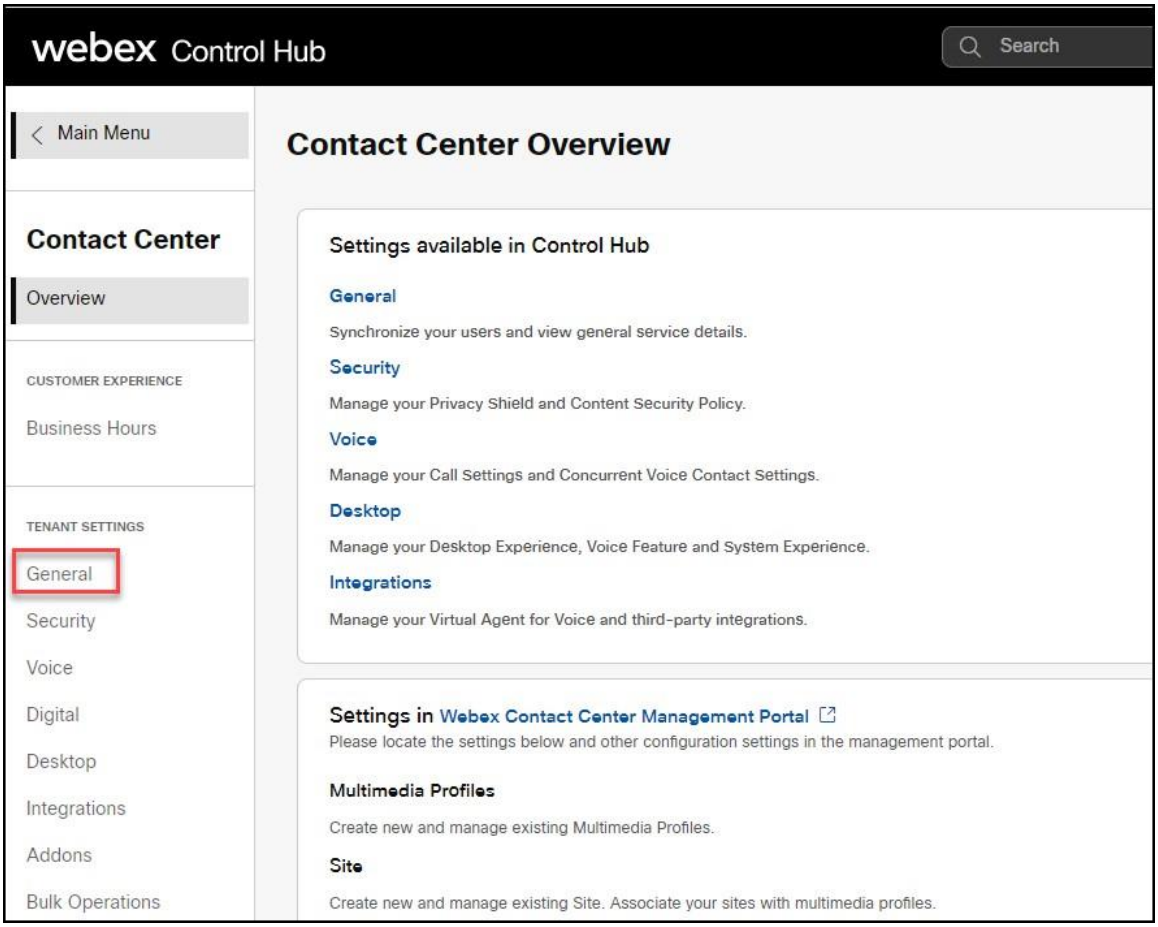
Licencias	
Mensajería	Mensajería básica
	Mensajería avanzada
Reunión	Reuniones espaciales
	básicas Reuniones
	espaciales avanzadas
Llama	Llamada al Webex (llamada 1:1, no
Centro de	Administrador del centro de contacto

Rol	
Servicio	Administración de servicios

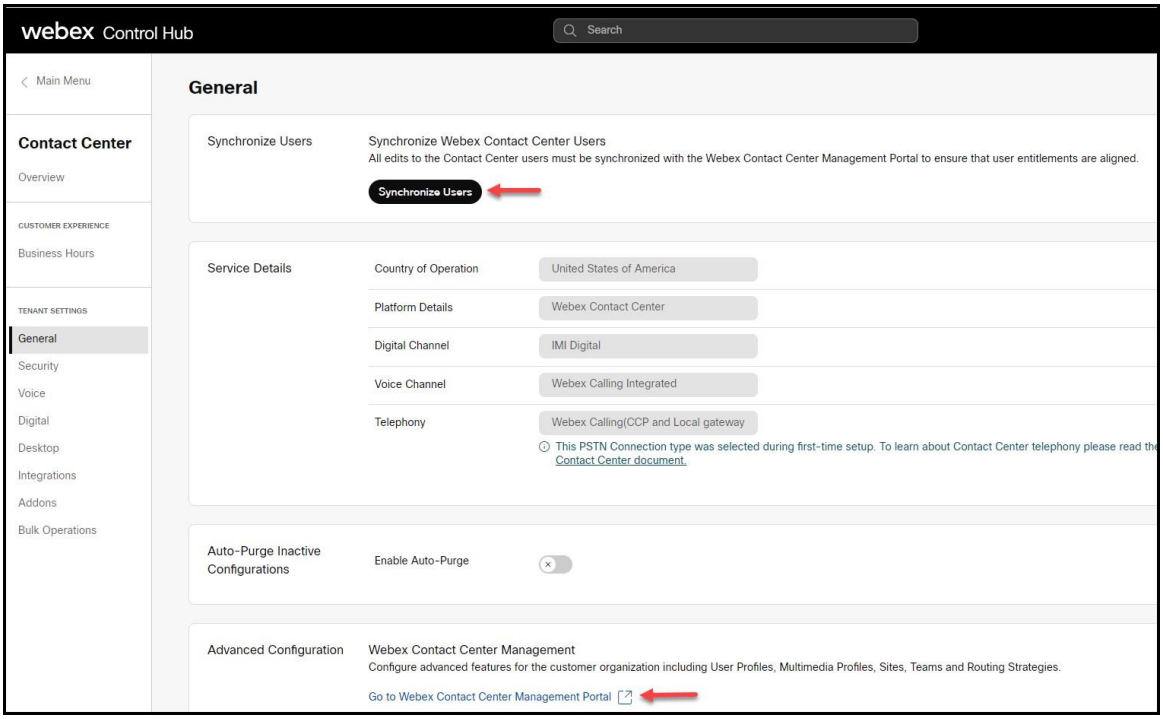
> **NOTA** : Si experimenta problemas de sincronización, seleccione la opción **Administración de la organización** y asigne la

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.



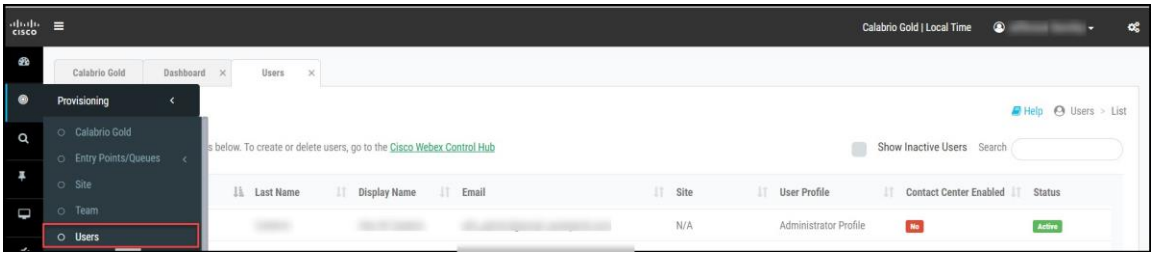
3. Haga clic en **Sincronizar usuarios**.



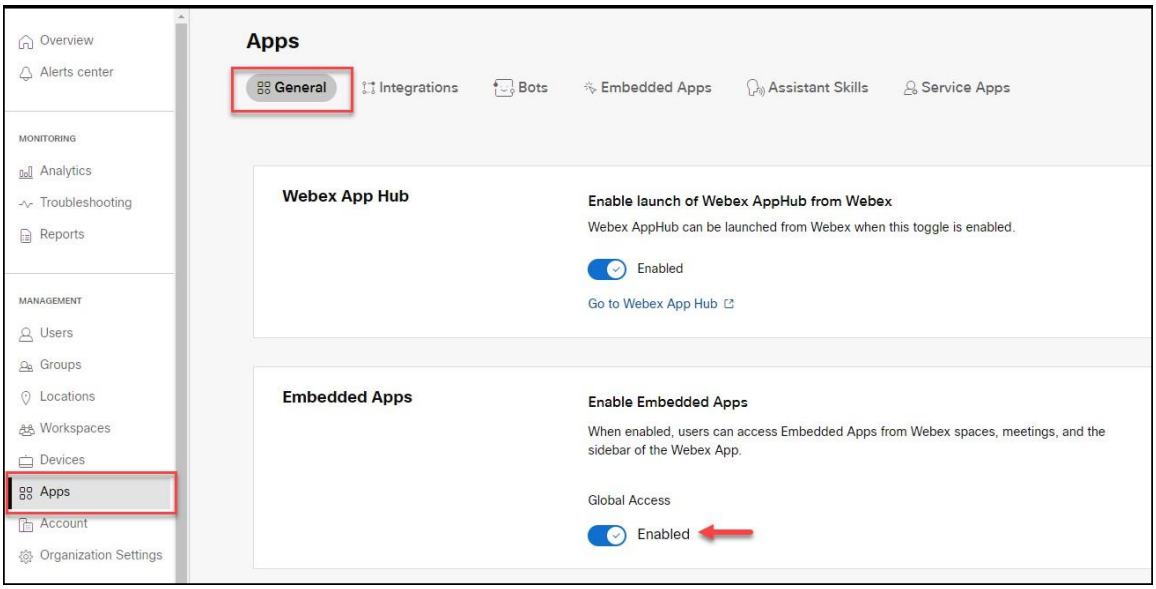
4. Haga clic en el **vínculo Ir a Webex Portal** de administración del centro de contacto. El Portal de administración se abre en una ventana independiente.

5. En 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.

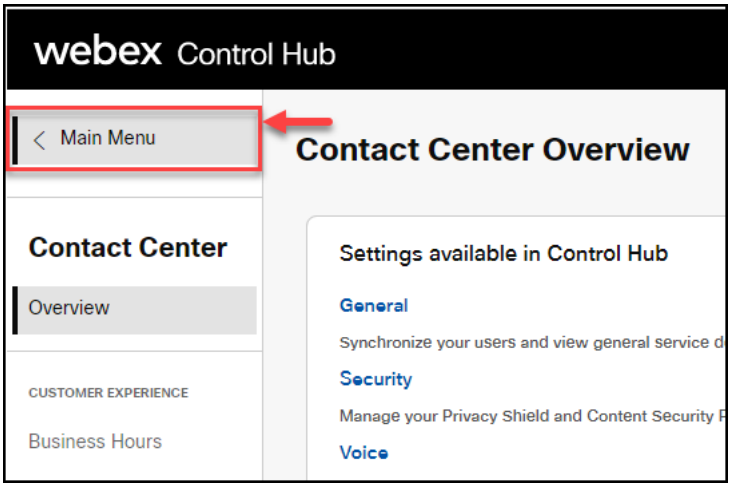


Configurar las opciones de las aplicaciones



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**



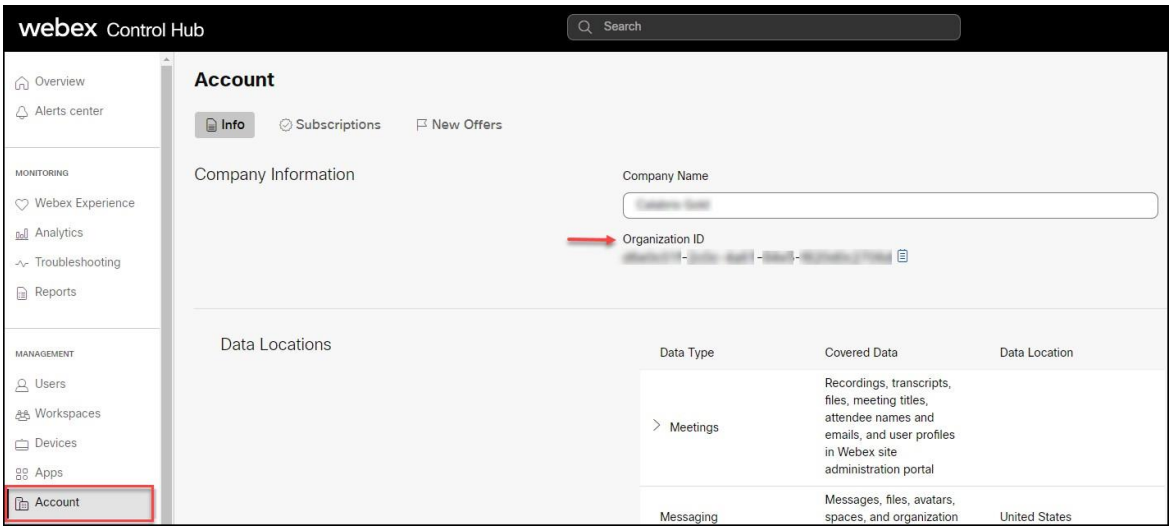
Para acceder a la **página Aplicaciones** .

2. En la **pestaña General** de la **página Aplicaciones** , active 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 de Cisco cuando configura la conexión a CWCC 2.0 en Webex WFO. El identificador de la organización también se conoce como identificador de inquilino en Webex WFO.



Asignar API extremos

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.

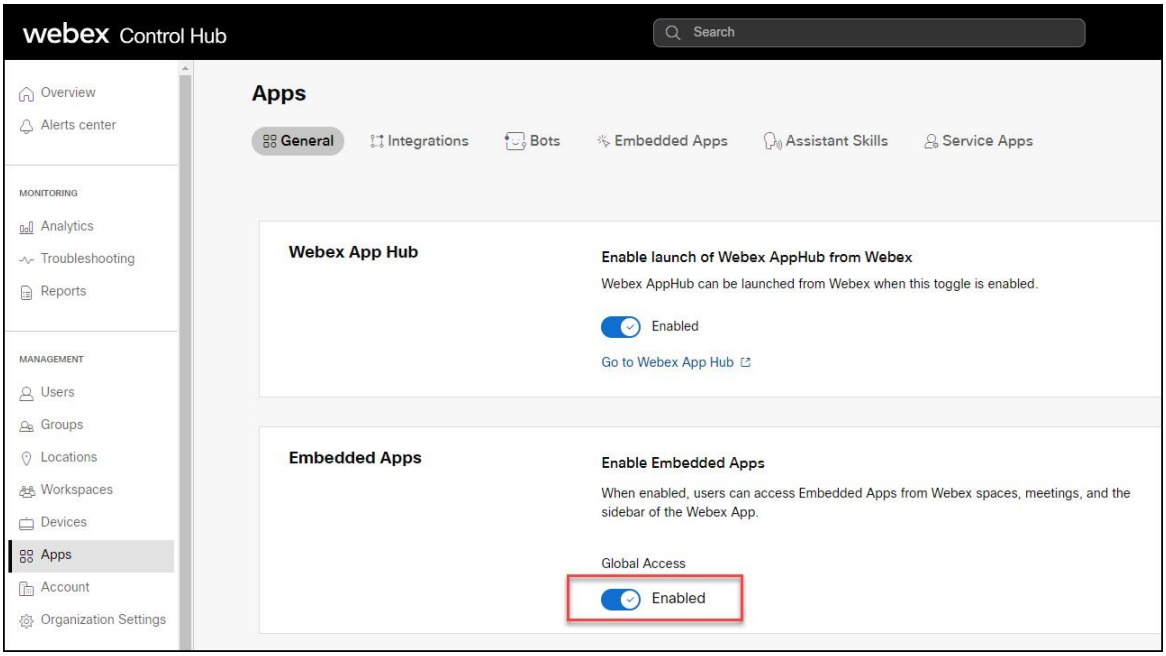
Habilitar la integración con Pro Pack

IMPORTANTE Solo realiza este procedimiento si tienes Pro Pack.

1. Inicie sesión en Webex Centro de control 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 Webex integración de 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**.

Conéctese a Cisco Webex Contact Center 2.0

En esta sección se 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** Tenga especial cuidado antes de realizar cambios en la cuenta que utiliza para configurar su ACD Cisco Webex Contact Center 2.0. 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.

Prerrequisitos

Copie la siguiente información de su proveedor de 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.
- El usuario administrador de Webex debe tener los permisos y roles necesarios en Webex Centro de control 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.
- URL de API: la URL base completa del API de Webex Contact Center, incluido el protocolo.
- ID de inquilino: este es el ID de organización Cisco Webex Contact Center.

Procedimientos de configuración

> **Cisco** recomienda configurar CWCC 2.0 en una sesión de navegador privado, como el modo de incógnito, en un navegador Google Chrome o Microsoft Edge.

- Configurar CWCC 2.0 mediante las API de CMSv2: siga este procedimiento si es un cliente existente que está realizando la transición de CWCC 1.0 a 2.0 y tiene WFM QM, Analytics o Classic.
- Configurar CWCC 2.0 mediante API programáticas 2.0: siga este procedimiento si la implementación incluye QM, Analytics, Classic WFM o WFM y no está realizando la transición de CWCC 1.0 a 2.0.

Si tiene WFM, debe realizar la WFM de conexión a Cisco Webex Contact Center 2.0

Después de completar el procedimiento Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs.

Configurar CWCC 2.0 mediante las API de CMSv2

1. En Webex WFO, vaya a Administración de **aplicaciones**>Configuración **del sistema**>Configuración ACD configuración**.**
2. Haga clic en **Agregar**. Se abre la **ventana Detalles** ACD.
3. En la ventana Detalles de ACD, 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 API Cisco Customer Journey Platform de la siguiente manera.

Campo	Configuración
URL de API de Cisco Customer Journey Platform	Introduzca la dirección URL base completa del API de Webex Contact Center que guardó en el paso 1, incluido el identificador de protocolo. **EJEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL de API de medios de Cisco Customer Journey Platform	Escriba la dirección URL completa de la API de medios de Webex Contact Center 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)	Introduzca la dirección de correo electrónico del usuario de Webex Contact Center que desee

Cam	Configuració
	guardado en el paso 1. Este usuario debe estar autorizado para acceder al API de Webex Contact Center y al API de Medios de Webex Contact Center.
Tecla API	Introduzca la clave de API para el API de Webex Contact Center y Webex API de medios de Contact Center 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.
ID de inquilino de Cisco	Introduzca el identificador alfanumérico de su Webex Contact Center Cuenta de inquilino. Éste es su ID de organización de 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 principales para la versión 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 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

Campo	Descripción
	Y que los datos de llamadas muy largas están en el intervalo correcto.
Tiempo de recaptura	Introduzca la hora del día en la 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 Webex agentes de Contact Center configurados para la grabación de pantalla en Webex WFO. Para obtener más información, consulte Grabación de pantalla.
11. Haga clic en **Guardar**.

Configurar CWCC 2.0 mediante API de programación 2.0

1. En Webex WFO, vaya a Administración de **aplicaciones**>Configuración **del sistema**>Configuración ACD configuración**.**
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
Nombre ACD	Introduzca un nombre único para el ACD.
Nombre de usuario	Introduzca su nombre de usuario CWCC. Esta es una dirección de correo electrónico de usuario asociada con credenciales administrativas en CWCC.
URL de API	Introduzca 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 de CWCC.
Productos habilitados - Gestión de calidad	**Gestión de** calidad: seleccione si su organización ha adquirido Gestión de calidad. Active la **casilla Voz** si su organización solo desea que Webex WFO solo ingiera contactos de voz. Seleccione la **casilla de verificación Digital (chat, SMS, correo electrónico, redes sociales)** si su organización desea que Webex WFO ingiera chats y mensajes SMS,

Cam	Configuració
	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 información. Los valores de metadatos de CWCC se sincronizan con los contactos de CWCC en Webex WFO. Los valores de metadatos CWCC se asignan a etiquetas de metadatos creadas en Metadata Manager (ubicado en Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Después de mapear correctamente, 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) de	Establece la cantidad de tiempo que desea que WFM espere antes importa ACD estadísticas después de que finaliza un intervalo.
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 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.

Campo	Configuración
	Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para buscar resultados cuando usa 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. 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, tal como se define en la sección Asignación **de idioma de** metadatos anterior. Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para buscar resultados cuando usa 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).

Cam	Configuració
URL de autorización	**NOTA** Esta sección sólo aparece cuando se edita un ACD existente. No aparece al crear un nuevo ACD. Los servidores de datos Webex WFO se conectan con Webex Contact Center para obtener un token de acceso cada doce horas. 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. ▪ Desactivación de la cuenta en Active Directory. ▪ Cambiar la contraseña en Active Directory. ▪ Cambiar de la sincronización de Active Directory al inicio de sesión único en su cuenta de Cisco. ▪ Cambio de dominios.

5. Haga clic en **Guardar**. Se le redirigirá a su página de inicio de sesión Cisco Webex Contact Center.
6. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Cisco.
7. Después de ingresar correctamente su nombre de usuario y contraseña de Cisco, se le dirigirá de nuevo a Webex WFO.

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

Configurar la reautorización automática

1. Asegúrese de que ha cerrado la sesión de Cisco Webex Contact Center.
2. En Webex WFO, vaya a Administración de **aplicaciones**>Configuración **del sistema**>Configuración ACD configuración**.**
3. En **Seleccionar ACD**, seleccione su ACD de Webex Contact Center 2.0 en la **lista Servidores** ACD y haga clic en **Editar**. Se abre la página ACD Cisco Webex Contact Center 2.0.

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. Introduzca 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 de 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. Vuelva a la página de ACD de su ACD de Webex Contact Center 2.0.
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**.

Configurar un servidor de datos

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 ACD de Webex Contact Center.

3. Configure los siguientes parámetros.

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

4. Haga clic en **Guardar**.

Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

La página Integraciones le permite configurar, modificar e implementar Webex integraciones de WFM WFO 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 usa 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 la función de superadministrador *dentro de* WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 debe configurarse en el **Página Administración** de aplicaciones> **ACD configuración** . Consulte Conectarse a Cisco Webex Contact Center 2.0 para obtener más información.
- Recopile la siguiente información sobre su ACD de Webex Contact Center en la **página Configuración** ACD (**Administración** de aplicaciones> **Configuración** del sistema> **Configuración de ACD**).

  URL de API: esta es la URL base de CC de Cisco Webex.

Webex ID del servidor WFO: este es un ID de ACD WFO Webex designado para identificar CWCC de forma exclusiva. ID de inquilino: este es el identificador alfanumérico único de su cuenta de inquilino de WFO de Webex.

Ubicaciones de las páginas

Configuración de WFM > WFM > Integraciones > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0)

- Configuración histórica de WFM > WFM > integraciones > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - RTA

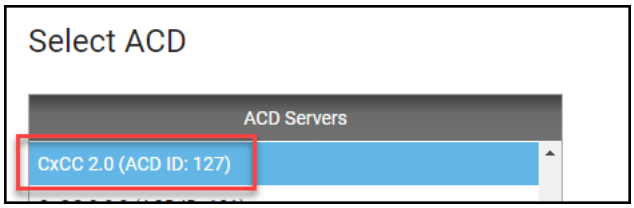
Procedimiento

> **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

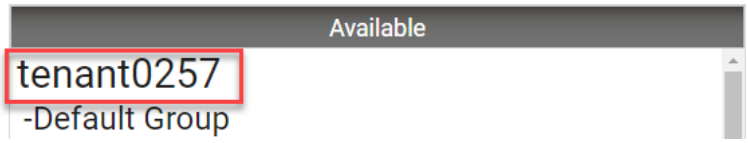
1. Vaya a **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Histórico**.
2. Haga clic Para configurar una nueva integración o haga clic en Para actualizar una integración existente.
3. Introduzca la información necesaria en los campos disponibles. Desplácese sobre el 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:** introduzca la URL base completa del API de Webex Contact Center, incluido el identificador de protocolo. Este es el **valor API** URL de su ACD.
   - **ID de servidor en Webex WFO:** este es un ID de ACD único para CWCC. Después de configurar la ACD CWCC en la página Administración de **aplicaciones>** Configuración **del sistema>Configuración de ACD , busque el** valor de ID de servidor (también conocido como ID de ACD) en la **lista Servidores** ACD.

EJEMPLO



- **ID de inquilino en Webex WFO:** introduzca el valor específico de ID de inquilino de WFO de Webex. Este es su ID de inquilino de WFO Webex. No es el valor de ID de inquilino CWCC que especificó en la **página Configuración** ACD.
  - Para identificar el ID de inquilino de WFO Webex, 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 el Soporte de Cisco 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, póngase en contacto con los Servicios de soporte técnico de Cisco.

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 de Cisco Webex Contact Center (CWCC) se sincronizan con los contactos de CWCC en Webex WFO. Los metadatos se pueden recopilar de los campos variables globales de CWCC o
Campos estándar devueltos en API respuestas de extremo. A partir de ahí, los metadatos deben tener el formato correcto antes de poder agregarse 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 de WFO Webex.

Este tema detalla los procedimientos para recopilar y dar formato a los metadatos de las respuestas API de CWCC, el procedimiento de mapeo Webex WFO y ejemplos. Después de mapear correctamente, 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 las variables globales está disponible en su página de Administrador de CWCC. Los campos de metadatos personalizados estándar provienen de puntos finales /search en CWCC. Consulte la documentación de Cisco para obtener más información, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. El código siguiente es un ejemplo /search API respuesta.

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 un ACD en Webex WFO.
- Primero se debe crear una etiqueta de metadatos en el Administrador de metadatos en Webex WFO (ubicada en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos) para cada campo de metadatos CWCC que desee asignar a una etiqueta de metadatos WFO Webex.

  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 Datos** 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 > ACD configuración global del sistema > > 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 API CWCC. 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 siguiente solicitud de API de ejemplo al dar formato a los metadatos.

```
{
    taskDetails (
            Desde: 1631192040000
            Para: 1654515806364
            filtro: {
```

```
6                       y: [
7                           { channelType: { equals: telephony } }
8                       ]
9                   }
10          ) {
11              tareas {
12                  id
13                  stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                      nombre
15                      valor
16                  }
17              }
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 de CWCC

1. Seleccione el prefijo apropiado según la respuesta del API CWCC. 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 de API de ejemplo, "channelType" pertenece a la categoría taskDetails. Por lo tanto, utiliza el texto **taskDetalles**

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

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. Los metadatos de CWCC 2.0 ya están listos para asignarse a etiquetas de metadatos de Webex WFO.

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

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

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

1. Seleccione el prefijo apropiado según la respuesta del API CWCC. 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 de API de ejemplo, el nombre "Global_VoiceName" pertenece a la categoría de tareas. Por lo tanto, usted utiliza

   La tarea Texto

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

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 y tipos de datos compatibles de Cisco.

   - 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

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

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**

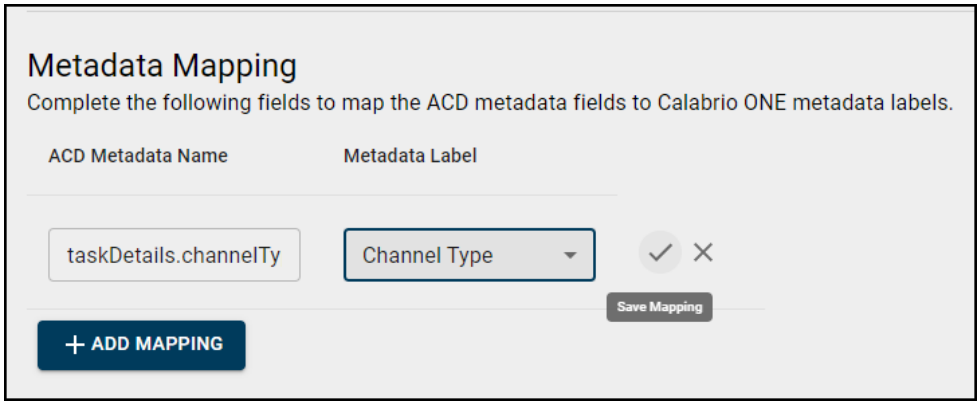
6. Asegúrese de que el texto con formato tenga el siguiente formato. Los campos distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no incluyen espacios entre el texto. Los metadatos de CWCC 2.0 ya están listos para asignarse a etiquetas de metadatos de Webex WFO.

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

Asignar metadatos CWCC 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 ACD Nombre** de metadatos, escriba un valor de metadatos CWCC con 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 } }
```

```
29                      callbackData {
30                              callbackRequestTime
31                              callbackConnectTime
32                              callbackNumber
33                              callbackStatus
34                              callbackOrigin
35                              tipo de devolución de
                                llamada
36                      }
37                      grabaciónUbicación
38                      lastWrapupCodeName
39                      lastQueue { id name }
40                      lastSite { id name }
41                      lastTeam { id name }
42                      lastEntryPoint { id name }
43                      totalDuración
44                      csatScore
45                      blindTransferCount
46                      conferenceCount
47                      conferenciaDuración
48                      consultCount
49                      consultDuración
50                      holdCount
51                      holdDuration
52                      autoservicioCount
53                      selfserviceDuración
54                      connectedCount
55                      connectedDuration
56                      consultToQueueCount
57                      consultToQueueDuration
58                      transferCount
59                      wrapupDuración
60                      timbreDuración
61                      queueDuration
62                      queueCount
63                      capturaSolicitado
64              }
65      }
66  }
```

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

opciones de metadatos taskDetails en una solicitud de ejemplo

```
1   {
2       taskDetails(
3                       De: 1631192040000
4                       Para: 1634648040000
5                       filtro: {
6                               y: [
7                                       { channelType: { equals: telephony } }
8                               ]
9                       }
10      ) {
11              tareas {
```

```
12                  id
13                  estado
14                  tipo de canal
15                  createdTime
16                  Hora finalizada
17                  origen
18                  destino
19                  contactReason
20                  dirección
21                  Propietario { ID name }
22                  entryPoint { id name }
23                  Tipo de terminación
24                  channelSubtipo
25                  cliente { nombre phoneNumber correo electrónico }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      tipo de devolución de llamada
36                  }
37                  grabaciónUbicación
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDuración
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenciaDuración
48                  consultCount
49                  consultDuración
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  autoservicioCount
53                  selfserviceDuración
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuración
60                  timbreDuración
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  capturaSolicitado
64              }
65          }
66      }
```

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 de Cisco Webex Contact Center

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

Acerca de Webex compatibilidad con el canal digital WFO

Webex WFO proporciona soporte de canal digital para su sistema CWCC multicanal u omnicanal. Con Webex compatibilidad con el canal digital WFO, las grabaciones de audio, las transcripciones de chat y las transcripciones de SMS de su sistema CWCC son ingeridas por Webex WFO, visualizadas y accesibles en la **página Interacciones** . La compatibilidad con canales digitales garantiza una visión completa 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

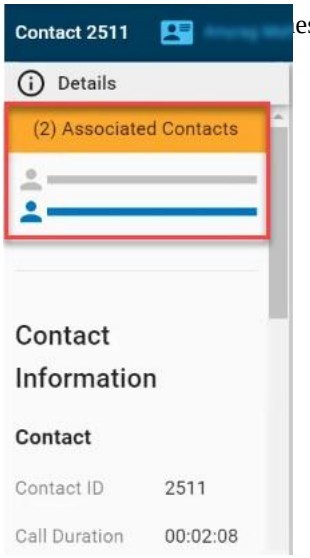
Se admiten los siguientes escenarios.

- 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 SMS transcripción. El azul representa el agente seleccionado. El chat completo o la transcripción SMS se muestra independientemente del agente 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> **ACD Configuración**.
2. Haga clic **en Agregar** en la **sección Seleccionar ACD** . Se abre la **ventana Detalles** ACD.
3. Seleccione **Cisco Webex Contact Center 2.0** en la **lista desplegable Seleccionar ACD** para acceder a la página de configuración de 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**.
7. Reinicie el servidor de datos para asegurarse de que los cambios surten efecto.

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

1. En Webex WFO, vaya 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** para transcripciones de SMS 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 el cliente usa 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 partes derivadas del contacto que se ingieren en Webex WFO. Un chat puede tener varias patas si tiene transferencias o conferencias.

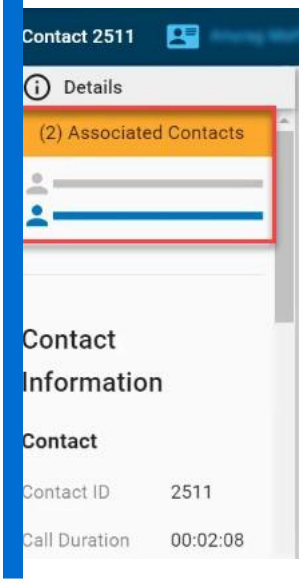
Esto significa que cada segmento de un chat tiene un ID de contacto único, y todos los segmentos derivados de un chat tienen el mismo ID de contacto asociado compartido. Después de seleccionar un chat, puede ver todos los chats asociados en la transcripción del chat que se muestra en la página Interacciones.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

Requisitos previos

- Tiene Cisco Contact Center Desktop (panel de control del agente).
- Tiene un widget de chat de 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 la organización donde está configurada la ACD CWCC. 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.

Soporte SMS

Cuando el 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 SMS completa 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 partes derivadas del contacto que se ingieren en Webex WFO. Una conversación SMS puede tener varios aspectos si incluye transferencias o conferencias.

Esto significa que cada segmento de una 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 de 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.

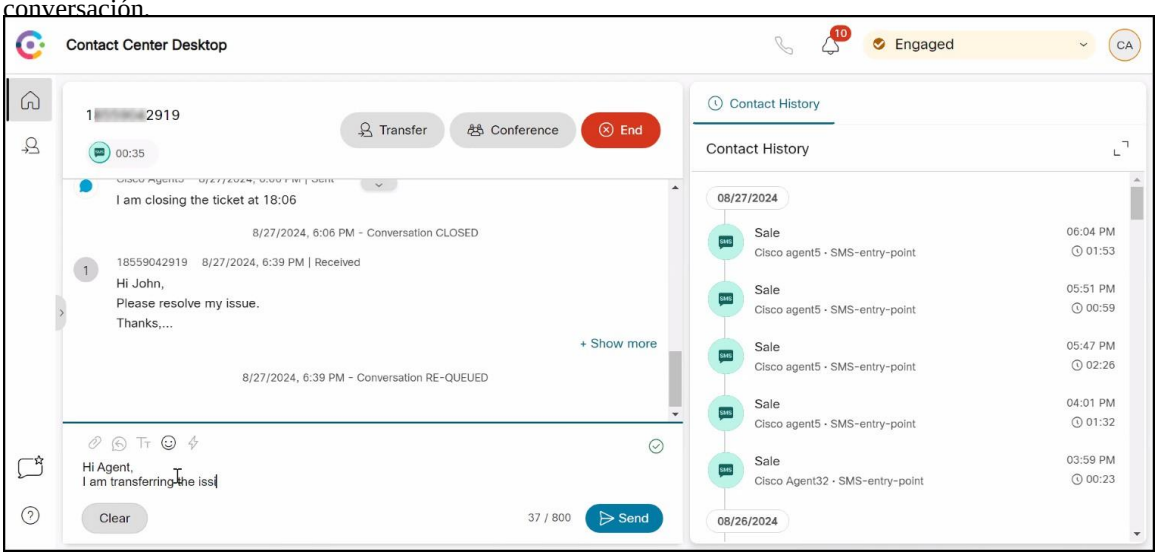
Requisitos previos

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

Ejemplo de flujo

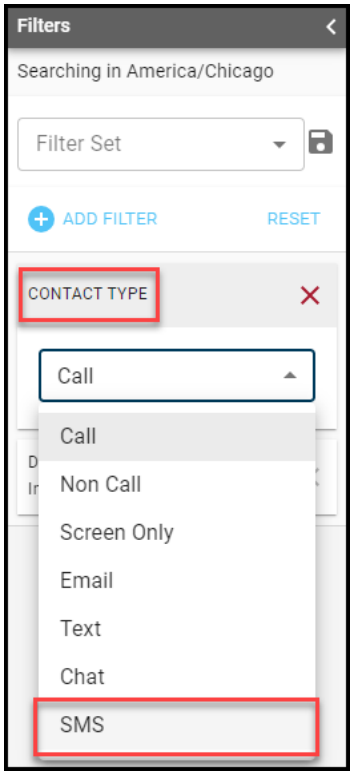
Este ejemplo ilustra una conversación SMS típica entre un cliente y Webex agente de Contact Center.

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 la conversación.



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 de SMS navegando a la **página Interacciones** . Asegurar **Se** ha seleccionado Tipo de contacto como filtro, filtro por **SMS** mensajes y selección de un SMS de la lista

de interacciones.

7. 

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

Limitaciones

- SMS transcripciones solo están disponibles dentro de su organización donde está configurada la ACD CWCC 2.0. 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 coherentes para todos los aspectos de una conversación SMS (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 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 activada en la **página Configuración** de ACD Cisco Webex Contact Center 2.0. Si está realizando cambios de configuración en esta página, verifique dos veces para asegurarse de que no deshabilita accidentalmente el chat y la SMS.

Soporte por correo electrónico

Requisitos previos

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

Ejemplo de flujo

Este ejemplo ilustra una interacción típica por 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 de 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

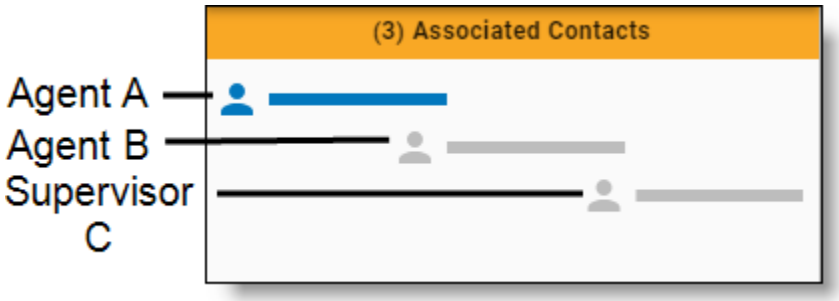
En este tema se describe cómo Webex WFO gestiona escenarios de llamadas complejos. Los escenarios de llamada complejos son varias acciones que pueden tener lugar durante una llamada. Incluyen transferencias, conferencias, retenciones y llamadas aparcadas. En Cisco Webex Contact Center 2.0, se forma un 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 segmentos 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 gestionan la misma llamada de cliente (por ejemplo, cuando un agente transfiere la llamada a otro), Webex WFO crea un contacto independiente para cada agente implicado y proporciona 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 proporciona el mismo ID de contacto asociado.



Requisitos previos

- Los indicadores de función Grabación de segmentos y Grabación de segmentos de segmento deben estar habilitados en su cuenta de Cisco. Póngase en contacto con los servicios de soporte técnico de Cisco para obtener ayuda.
- Esta es una nueva característica que aún no está disponible con carácter general. Si desea acceder anticipadamente a esta función, póngase en contacto con su administrador de cuentas de Cisco.
- Debe tener RTMS habilitado. Póngase en contacto con el Soporte técnico de Cisco para configurar RTMS para su organización.
- Debe tener configurado Webex Contact Center versión 2.0. 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 (ubicada en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos) para cada campo de metadatos CWCC que desee asignar a una etiqueta de metadatos WFO Webex.
    - 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 Datos** 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 > ACD configuración del sistema

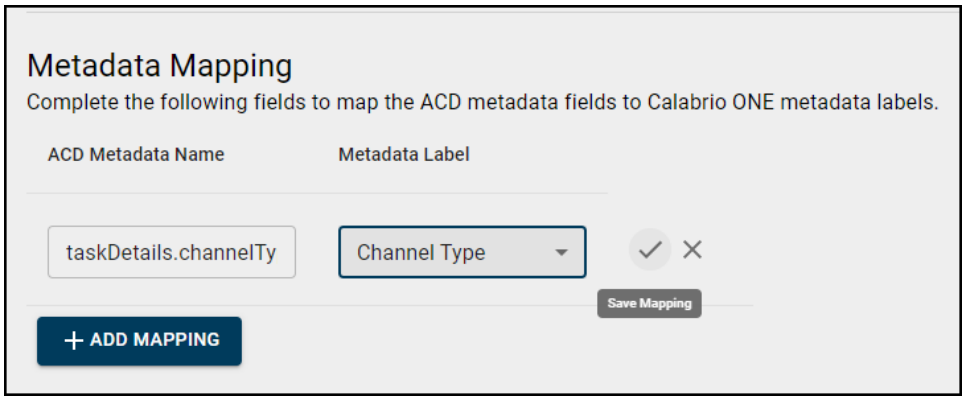
Procedimiento

Asignar metadatos 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 **ACD Nombre** de metadatos, escriba "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 ACD Nombre** de metadatos, escriba "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 independiente 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 a 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 se pone 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 de espera en la parte de la llamada del cliente; solo se escucha silencio. Un usuario debe activar manualmente la pausa y la reanudación dentro de su sistema CC Cisco Webex, y Webex WFO reconoce la activación manual.
Transferencia en frío (a ciegas) Transferencia cálida	Sí	Una llamada se transfiere de un agente a otro agente.
Conferencia fría Conferencia cálida	Sí	Una interacción de llamada con dos o más agentes.
Park (Aparcamiento)	No	Una llamada se pone en espera (estacionada) y el mismo agente puede atenderla (recuperarla).

NOTA La grabación de pantalla es compatible con el primer agente en una llamada. No se admite la grabación de pantalla para las llamadas transferidas.

Grabación de pantalla

La grabación de pantalla se captura a través de Webex WFO Smart Desktop, no de 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 **Habilitar la mensajería RTE para la grabación de pantalla** casilla de verificación en la página de configuración ACD para Webex CC. La mensajería RTE permite a los clientes de Smart Desktop conectados grabar grabaciones de pantalla en segmentos de diez minutos cuando un usuario configurado correctamente inicia sesión en Webex CC.
Webex Usuarios de WFO como	Cuando Webex WFO se sincroniza con Webex CC, importa y sincroniza agentes Webex Usuarios de WFO que tienen perfiles de usuario CC Webex. Sólo se podrán grabar la pantalla de los usuarios con perfiles de usuario CC Webex. Estos usuarios deben tener las siguientes configuraciones adicionales en la página Usuarios: ▪ Activar este usuario — Debe estar seleccionado. ▪ Roles: debe asignarse a un rol que esté 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 usan los agentes CC Webex para iniciar sesión en la PC.

Captura de grabaciones de pantalla

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

1. El agente inicia sesión en una PC con Smart Desktop.

   Cuando un usuario configurado correctamente en Webex WFO inicia sesión en una PC donde está en funcionamiento Smart Desktop 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 en Webex WFO.

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

Smart Desktop almacena estos segmentos en la siguiente ubicación:

C:\Archivos de programa (x86)\Archivos comunes\Calabrio ONE\Escritorio\grabaciones

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 la PC del agente.

   Una vez que Webex WFO carga los contactos de Webex CC, comienza el proceso de extracción y carga de grabaciones de pantalla coincidentes. Webex WFO hace esto retransmitiendo marcas de tiempo de cada contacto a la PC del agente correspondiente.

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

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

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

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 el contenido correspondiente a la versión 1.0 de la integración Cisco Webex Contact Center.

Datos de configuración básica para 1.0

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

Usuarios

Cuando Webex WFO importa un nuevo usuario del Centro de contacto Webex, crea un nuevo usuario Webex WFO que tiene un perfil de usuario del Centro de contacto Webex.

Cuando alguien cambia los datos del usuario en el Contact Center Webex, el servicio de sincronización lo detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. La siguiente tabla resume estos cambios.

> **NOTA** Los usuarios con estado No activo en el Centro de contacto Webex no se importan a menos que se restauren.

Cambio en Webex CC	Cambio resultante en Webex WFO
Se agregó nuevo usuario.	Se agregó nuevo usuario. En concreto, el servicio de sincronización: ▪ Aplica el nombre y apellido del usuario del centro de contacto Webex al nombre y apellido del usuario de WFO Webex. ▪ Aplica el TID del usuario del centro de contacto Webex al ID Webex del usuario de WFO ACD. ▪ Establece las fechas de inicio de WFO Webex para la empresa y el departamento en la fecha en que se produjo la sincronización. ▪ Asigna el usuario WFO Webex al equipo predeterminado. > **NOTA** Webex WFO no preserva la relación entre los usuarios y equipos del Centro de Contacto Webex. Ver Equipos . ▪ Si el usuario del centro de contacto Webex está habilitado para el centro de contacto, asigna el rol de agente predeterminado al usuario WFO Webex. Ningún otro rol WFO Webex está sincronizado con el Centro de contacto Webex.

Cambio en Webex CC	Cambio resultante en Webex WFO
	NOTA Si elimina el rol de agente de un usuario de WFO Webex que está sincronizado con un usuario del centro de contacto Webex que Si el centro de contacto está habilitado, el rol del agente se reasignará la próxima vez que WFO se sincronice con el centro de contacto. Webex
Se cambia el nombre o apellido del usuario.	Se cambia el nombre o apellido del usuario.
El usuario ha sido eliminado.	El usuario está desactivado.

Equipos

Webex WFO se sincroniza con los equipos del centro de contacto Webex de cualquier tipo (basado en capacidad o basado en agente), siempre que estén activos. No conserva la relación entre los usuarios del Centro de Contacto Webex y los equipos del Centro de Contacto Webex.

Cuando se cambian los datos del equipo 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 agrega un nuevo usuario a un equipo	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación entre Webex usuarios de Contact Center y Webex equipos de Contact Center.
El usuario se ha eliminado de un equipo	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación entre Webex usuarios de Contact Center y Webex equipos de Contact Center.
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 solo puede pertenecer a un equipo.

Conéctese a Cisco Webex Contact Center 1.0

En esta sección se explica cómo configurar la conexión entre Cisco Webex Contact Center 1.0 y Webex WFO.

Paso 1: Recopile información de su proveedor de centro de contacto Webex

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

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

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

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

- ID de entidad

EJEMPLO

El ID de entidad se resalta en la siguiente imagen.

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

- URL de redireccionamiento de inicio de sesión único

EJEMPLO

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

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

- Certificado de proveedor de identidad

EJEMPLO

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

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

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

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

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

Agregar Webex Contact Center como ACD

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

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

4. Haga clic en **Aceptar**.

Configurar el ACD de Webex Contact Center

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

Campo	Configuración
URL de API de Cisco Customer Journey Platform	Introduzca la dirección URL base completa del API de Webex Contact Center que guardó en el paso 1, incluido el identificador de protocolo. **EJEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL de API de medios de Cisco Customer Journey Platform	Escriba la dirección URL completa de la API de medios de Webex Contact Center 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) Contact Center que desee	Introduzca la dirección de correo electrónico del usuario de Webex guardado en el paso 1. Este usuario debe estar autorizado para acceder al API de Webex Contact Center y al API de Medios de Webex Contact Center.
Tecla API	Introduzca la clave de API para el API de Webex Contact Center y Webex API de medios de Contact Center que guardó en el Paso 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Seleccione sólo si está utilizando Webex Contact Center 2.0. Esto habilita CMSv2 API solicitudes.
ID de inquilino de Cisco	Introduzca el identificador alfanumérico del Webex Contact Center Cuenta de inquilino. Este es su 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

Sección	Descripción
	Webex Contact Center, consulte Datos de configuración principales para la versión 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 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	Introduzca la hora del día en la que desea que Webex WFO vuelva a capturar los datos del día anterior del ACD.

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

Paso 3: Configurar el servidor de datos

Configurar un servidor de datos para una 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 ACD de Webex Contact Center.

3. Configure los siguientes parámetros.

Configuración	Configuración
ACD del servidor de datos regional Webex Configuración de sincronización	Active la casilla Habilitar sincronización y, a continuación, mueva la Centro de contacto ACD de **Disponible** a **Asignado**.
ACD del servidor de datos regional Webex Configuración de captura	Active la **casilla de verificación Habilitar captura** y, a continuación, mueva la Centro de contacto ACD de **Disponible** a **Asignado**.
Servidor de datos regional Real-Time Configuración de eventos de hora	Active la casilla Habilitar eventos **en tiempo real y, a continuación, mueva** El Webex Contact Center ACD de **Disponible** a **Asignado**.
Configuración del servidor de importación de medios	Active la casilla de verificación Habilitar importación de medios y, a continuación, mueva el ACD de Webex Contact Center de **Disponible** a **Asignado**.

4. 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 se conecta a Cisco Webex Contact Center, los contactos se crean y registran en Webex Contact Center.

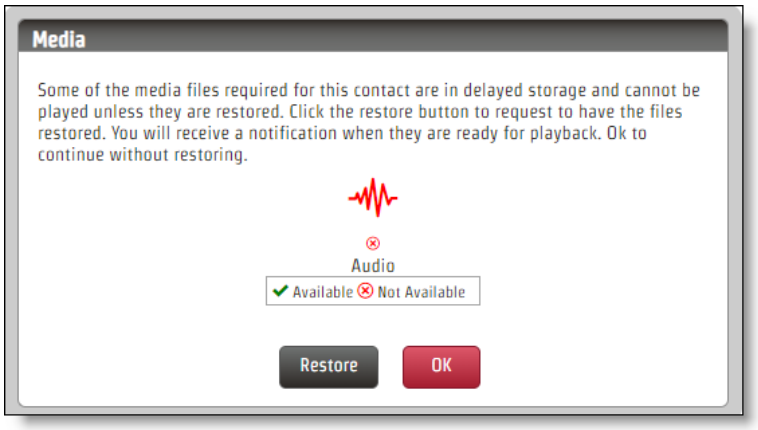
Para importar un contacto, Webex WFO primero importa metadatos de contacto a través de una solicitud de API. Luego, importa la grabación de audio a través de otra solicitud de API, hace coincidir la grabación de audio con los metadatos del contacto y asocia el contacto con el agente que la manejó.

Cuando varios agentes manejan un contacto en Webex centro de contacto (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.

El centro Webex de contacto 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".

En las siguientes secciones se describe cómo Webex segmentos de WFO Webex contactos de Contact Center que implican consultas, transferencias o conferencias.

Consultas

Webex WFO segmenta el contacto de 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 la pestaña Contactos asociados, donde también se pueden seleccionar y reproducir.

Transferencias

Webex WFO segmenta el contacto de Webex Contact Center por el número de veces que se transfirió. Para cada transferencia, Webex WFO crea un contacto independiente 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 en el que 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 la pestaña Contactos asociados, donde también se pueden seleccionar y reproducir.

Conferencias

Webex WFO segmenta el contacto de 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.

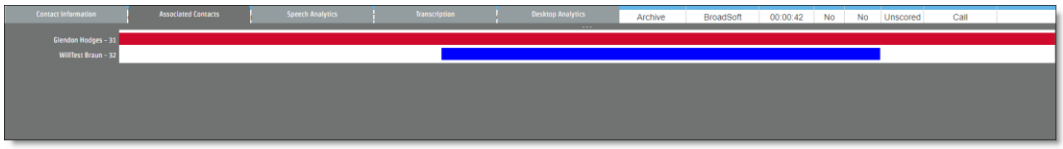
Webex WFO segmenta este contacto en dos contactos, 31 y 32. La grabación para el contacto 31 tiene una duración de 00:02:09, que es todo el tiempo que el agente Braun estuvo conectado con el cliente. La grabación para el contacto 32 tiene una duración de 00:01:00, que es sólo el tiempo que el agente 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 la pestaña Contactos asociados, donde también se pueden seleccionar y reproducir.

La siguiente imagen muestra el reproductor multimedia cuando se selecciona el contacto 31. Desde la pestaña Contactos asociados, el contacto 32 también se puede seleccionar y reproducir.



Metadatos de contacto

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

- Datos asociados a llamadas
- Códigos de cierre

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

Webex CC	QM
Agente	Apellido, Nombre
ANI	Número de llamada
DNI	Número llamado
Fecha	Fecha, hora
TID de usuario	ID del ACD del 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.