Guía de integración de Webex Calling

Primera publicación: septiembre 16, 2024
Última actualización: 03 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Contenido

Contenido 3

Público 5

Introducción 6

Grabación de llamadas (CR) y gestión de calidad (QM) 6

Ideas 8

Descripción general de la arquitectura 9

Configurar Webex Calling 11

Configurar Webex Calling en Webex WFO 19

Sincronizar metadatos con Webex WFO 23

Detalles de la integración 29

Eventos de llamada complejos 29

Acerca de la sincronización 31

Limitaciones 34

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.

Introducción

Webex WFO es un paquete de software de optimización unificada de la fuerza laboral (WFO) que se integra con Cisco Webex Calling para proporcionar grabación de llamadas y conocimientos de datos. Los detalles sobre la integración admitida se enumeran a continuación.

Grabación de llamadas (CR) y gestión de calidad (QM)

La gestión de la calidad es el corazón de una suite de optimización de la fuerza laboral. Es el comienzo del rastro de datos que conduce a la voz del cliente. Lleve el servicio a su cliente al siguiente nivel con un enfoque en la calidad e involucre a sus agentes para impulsar la retención.

Funciones disponibles

Función compatible	Compatible	Actualmente no
Webex WFO importa audio Grabaciones de Cisco Webex	L	
lamadas X		
Webex WFO graba audio		X
		El audio se importa desde Cisco Webex Calling
Webex pantalla de importaciones de WFO grabaciones	X	
Webex se requiere almacenamiento WFO para Almacenamiento de audio en la nube		X
Integración de nube a nube	X	
Webex WFO ingiere audio manual Pausar y reanudar	X	

Función compatible	Compatible	Actualmente no
Webex WFO ingiere pantalla manual Pausa y reanudación de la grabación	X	
Grabación estéreo		X Webex WFO solo recibe datos mono de Webex Calling. Las secuencias de audio aparecen en rojo en el reproductor multimedia.
Cifrado de audio y pantalla grabaciones	X	
Controles de grabación web y controles de grabación API	X	
Eventos de energía del habla		X* Solo se admiten eventos de pausa.
Graba eventos de llamadas complejas	X Consulte Eventos de llamada complejos para obtener más información.	
Monitoreo de voz en vivo		X
Monitoreo de pantalla en vivo	X	
Sincronización compatible	X Los usuarios y los datos de contacto se sincronizan. Ver Acerca de la sincronización para obtener más información.	
Importación de metadatos de contacto	X	
Metadatos personalizados	X	
Soporta integración multicanal		X

*Las grabaciones de audio aparecen en rojo en el reproductor multimedia. Los marcadores de eventos de pausa son compatibles con el reproductor multimedia. En los escenarios de pausa y reanudación, los marcadores de evento de pausa solo aparecen en el reproductor multimedia de la persona que activó manualmente el evento de pausa durante una llamada. Los marcadores de evento Pausar no aparecen en el reproductor multimedia para otras personas en la llamada que no activaron manualmente el evento de pausa.

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	
Autograph (visualización automatizada de datos)	X	
Opciones visuales (datos personalizados) visualización)	X	
Uso compartido del panel	X	

Descripción general de la arquitectura

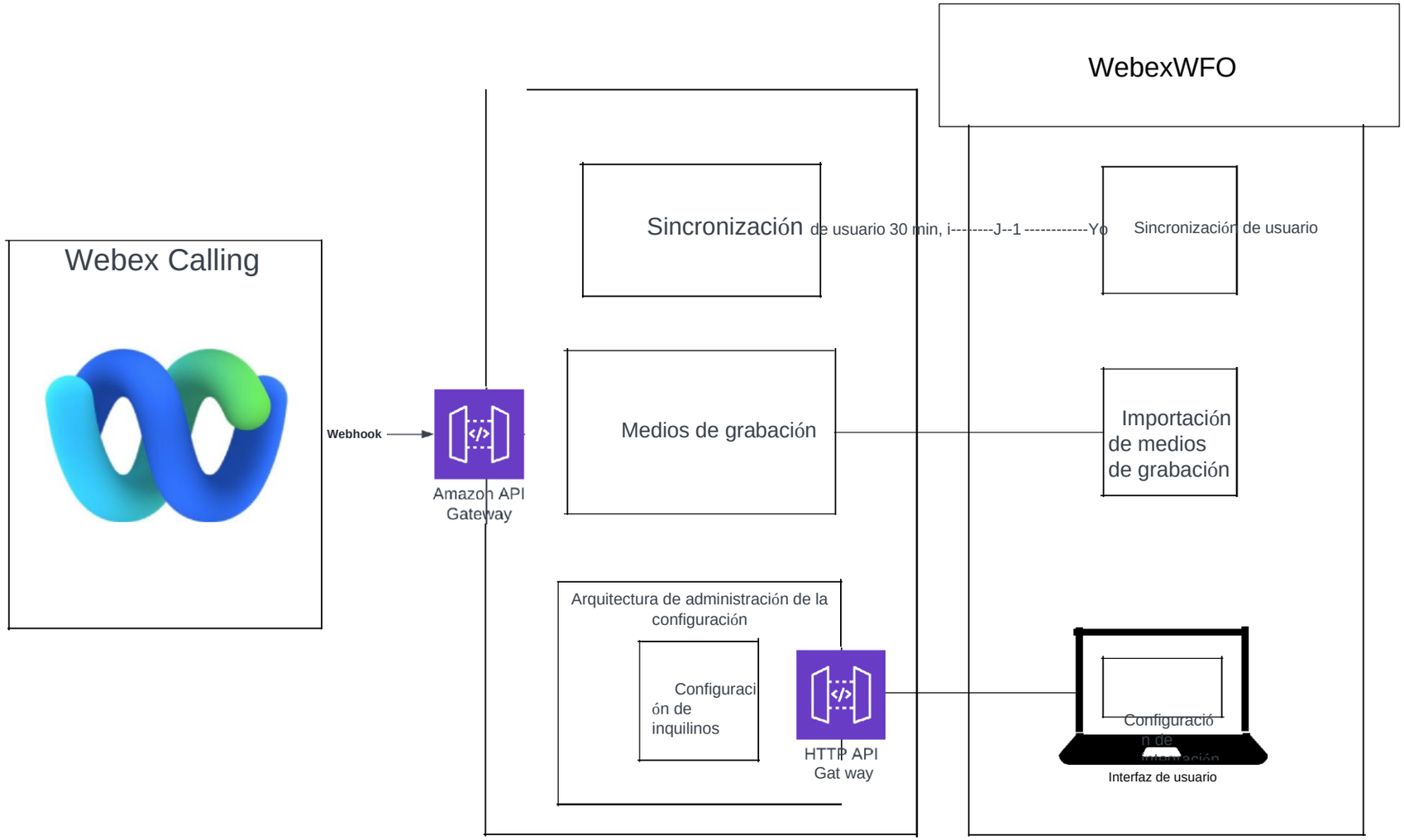
La integración entre Cisco Webex Calling y Webex WFO es solo en la nube y utiliza la arquitectura sin servidor de Amazon Web Services (AWS). Esto significa que no se requiere un servidor de datos ya que las aplicaciones y los servicios se ejecutan en la nube. Las funciones principales de esta integración son sincronizar los datos de contacto y los datos de usuario de su sistema de Webex Calling con su sistema Webex WFO.

La importación de medios de grabación de Webex Calling a Webex WFO es un proceso activado por eventos. Cuando se produce una llamada en Webex Calling, un webhook activa la URL de destino especificada y enruta la solicitud a través de una puerta de enlace API. En AWS se llevan a cabo diversos procesos y cálculos antes de que la grabación se cargue en Webex WFO. Los datos del usuario se sincronizan en intervalos de 30 minutos. Los datos de usuario y los medios de grabación se asocian entre sí mediante un ID de usuario compartido.

> **NOTA** : Los datos del usuario pueden tardar hasta treinta minutos en aparecer en las interacciones enumeradas en la página Interacciones de Webex WFO.

Diagrama de arquitectura

El diagrama de la página siguiente ilustra, a un alto nivel, la integración entre Cisco Webex Calling y Webex Gestión de Calidad de la WFO.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Sincronización de usuario 30 min, i--------J--1 ----------Yo
Sincronización de usuario
Medios de grabación
Importación de medios de grabación
Arquitectura de administración de la configuración
Configuración de inquilinos
HTTP API Gat way
Interfaz de usuario

Configurar Webex Calling

Para configurar Webex Calling, primero debe buscar y copiar su ID de organización en su sistema Webex Calling. Introducirá esta información copiada en Webex WFO durante un procedimiento posterior que conecta su sistema Webex Calling con Webex WFO.

Debe crear y aprovisionar una cuenta de administrador. Esta cuenta se usa desde la conexión entre el sistema Webex Calling de su organización y Webex WFO.

También debe editar los perfiles de todos los usuarios cuyas llamadas desea que Webex WFO sincronice. Los procedimientos siguientes le guiarán a través de estas tareas.

> **PRÁCTICA recomendada** 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 puede requerir una contratación de soporte técnico de Cisco.
> Si debe cambiar su contraseña, debe actualizar inmediatamente el campo Calabrio API Contraseña de usuario. Consulte Configurar Webex Calling en Webex WFO para obtener más información.
> De lo contrario, se interrumpe el proceso de importación de la integración.

Requisitos previos

- Si tiene configurada una integración de Cisco Webex Contact Center, debe configurar una integración de Webex Calling adicional independiente. Consulte la *Guía* de integración Cisco Webex Contact Center para obtener instrucciones de configuración sobre dicha integración.
- Necesita acceso a Webex Centro de control.
- En Webex Centro de control, debe tener una cuenta de usuario que se ajuste a los siguientes parámetros.

  > **NOTA** : Esta cuenta de usuario será la cuenta de administrador utilizada para configurar esta integración. Los procedimientos a continuación lo guiarán sobre cómo otorgar a esta cuenta el nivel de administrador adecuado
  > Roles y permisos.

  - El nombre de usuario está en formato FQDN.
  - El nombre de usuario no puede ser una dirección de correo electrónico personal.

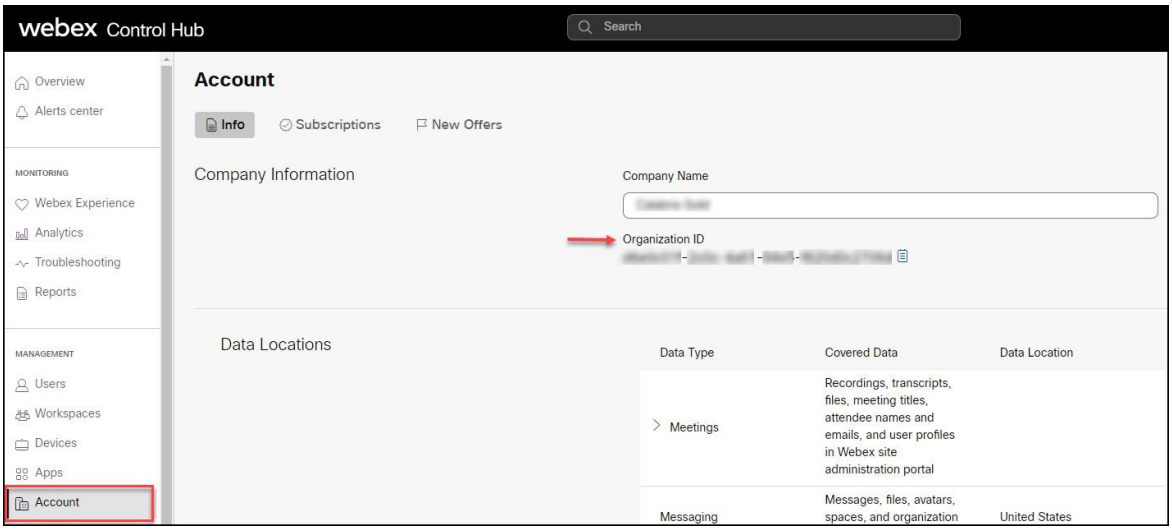
- El nombre de usuario debe ser una dirección de correo electrónico creada mediante la sincronización de Active Directory con Cisco o creada manualmente en el portal de administración de Cisco.

Procedimientos

Localice su ID de organización

> **NOTA** : Si su organización tiene una integración de Webex Contact Center, el ID de organización que usa es el mismo para las integraciones de Webex Contact Center y Webex Calling.

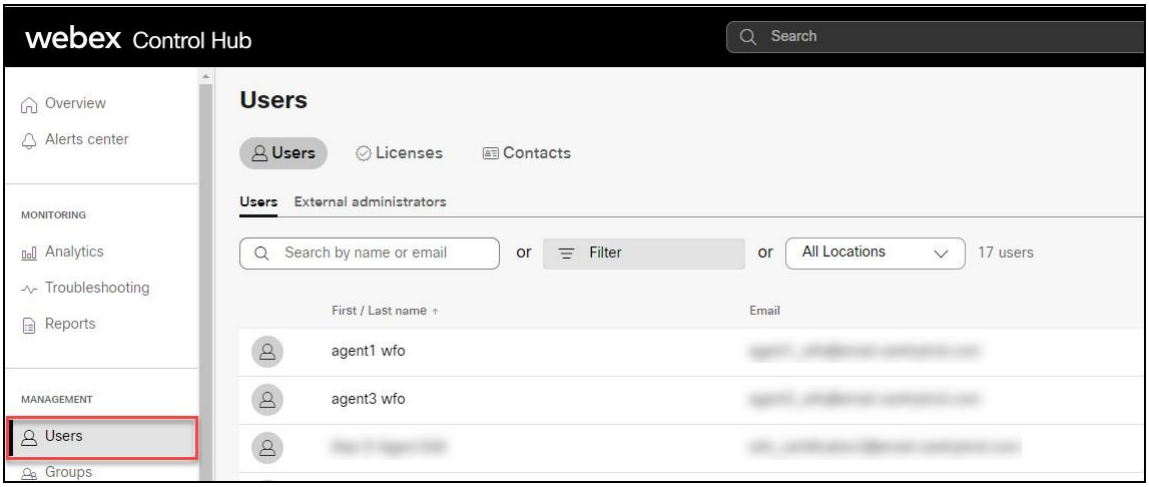
1. Acceda **Webex Control Hub** para administradores navegando a admin.webex.com e ingresando sus credenciales.
2. Navegue a la **página Cuenta** desde la barra de navegación izquierda.
3. Copie su **ID** de organización y guárdelo en una ubicación de fácil acceso. Su ID de organización de Cisco se conoce como ID de inquilino en Webex WFO y es necesario cuando configura la conexión para Webex Calling en Webex WFO.



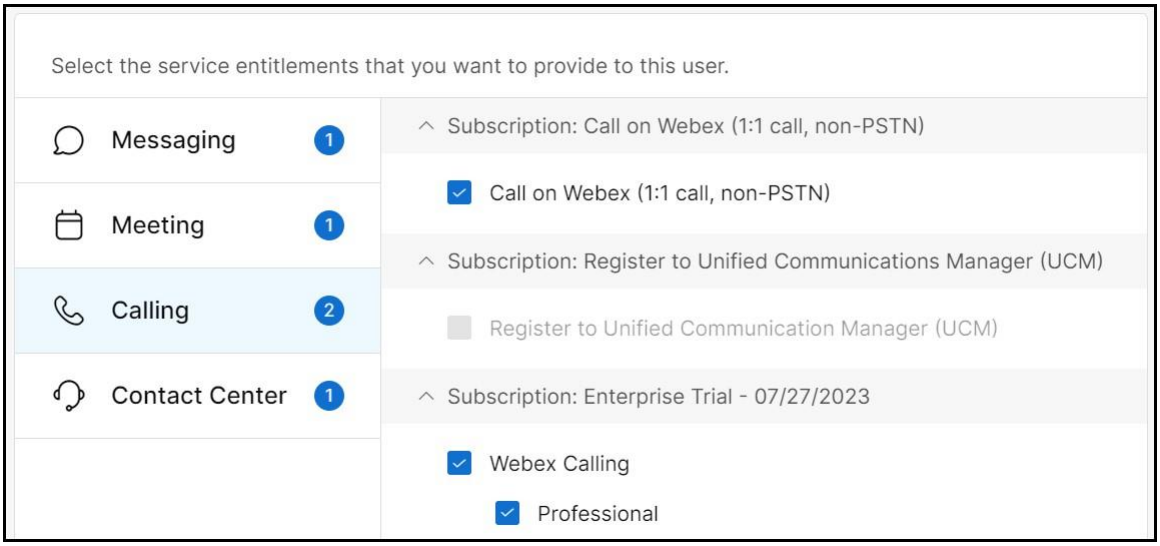
Asignar licencias y roles a la cuenta de administrador

La cuenta de usuario utilizada en este procedimiento se utiliza posteriormente para completar el proceso de autenticación necesario para integrarse con Webex WFO. Por lo tanto, este usuario debe ser un usuario autorizado con los permisos enumerados en este procedimiento.

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

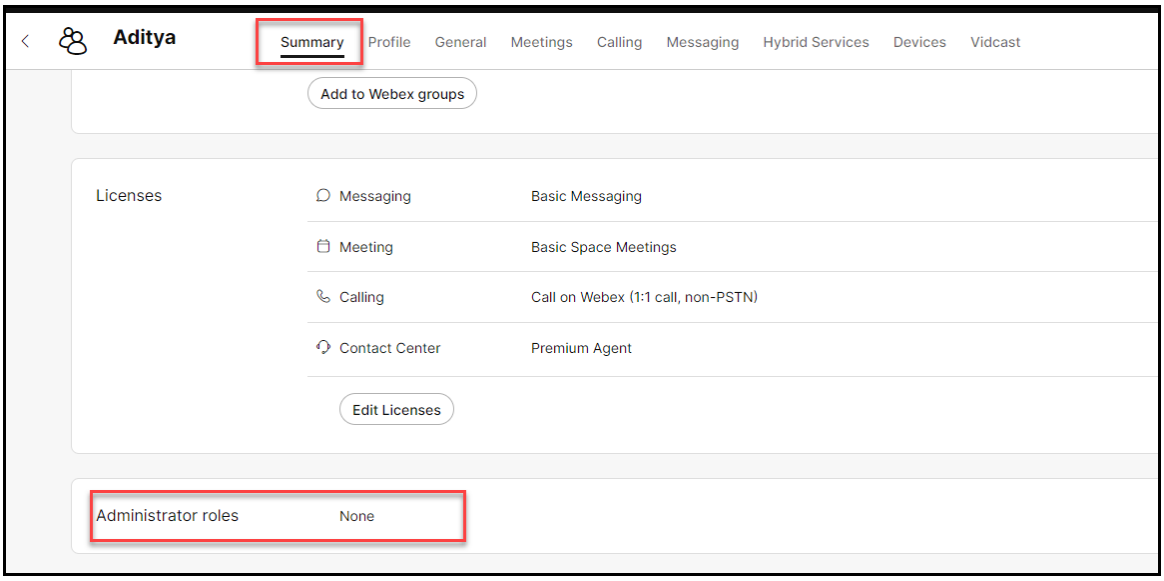


2. En la **página Usuarios** , puede editar un usuario existente o crear uno nuevo. Si decide editar un usuario existente, continúe con el paso siguiente.
   - Como alternativa, si decide crear un nuevo usuario, haga clic en **Agregar usuarios** y siga las instrucciones en pantalla. Asegúrese de que el usuario recién creado tenga las licencias descritas en el paso 5.
3. Seleccione el usuario deseado en la tabla para abrir la página de configuración de ese usuario.
4. Vaya a la sección Licencias **en la ficha Resumen** del usuario **y haga clic en** Editar licencias **.**
5. Asegúrese de que el usuario tenga, como mínimo, las licencias de **llamadas** que se enumeran en la tabla siguiente. Puede optar por conceder a los usuarios licencias y roles adicionales como desee.

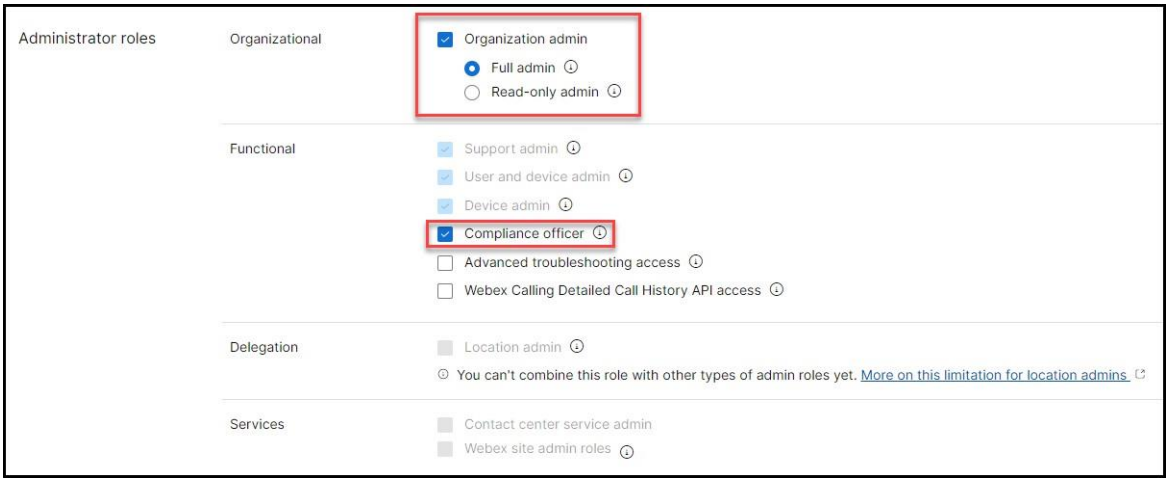


Licencias	
Profesión	Active la **casilla Webex Calling** verificación. Active la casilla de **verificación Profesional** .

6. Haga clic en **Guardar**. La página de edición se cierra y vuelve a la **pestaña Resumen** de la página del usuario.
7. Haga clic en **Roles** de administrador.



8. Asegúrese de que el usuario tenga, como mínimo, los roles enumerados en la tabla siguiente.



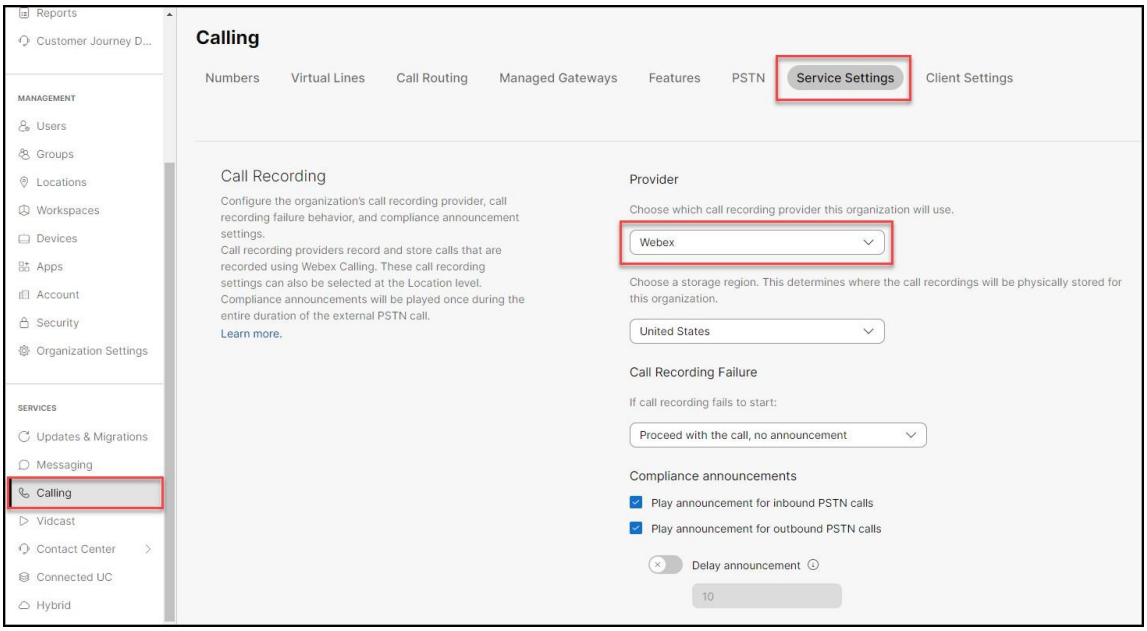
Funciones de administrador	
Organizativo	Active la casilla Administrador **de la** organización. Seleccione **Administrador** completo.
Funcional	Active la casilla de verificación Oficial de **cumplimiento** .

9. Haga clic en **Guardar**.

> **NOTA** : Más tarde escribirá el nombre de usuario de esta cuenta en el campo Nombre **de** usuario durante el Configure Webex Calling en Webex procedimiento WFO .

Configurar Webex como proveedor de grabación de llamadas de su organización

1. Haga clic **en Llamar** en **Servicios en la** barra de navegación izquierda. Se abre la **página Llamando** .
2. Haga clic en la **ficha Configuración** del servicio en la parte superior de la **página Llamada** .
3. Desplácese hacia abajo hasta la sección Grabación de **llamadas** .
4. Seleccione **Webex en la** lista desplegable Proveedor .



5. Haga clic en **Guardar**.

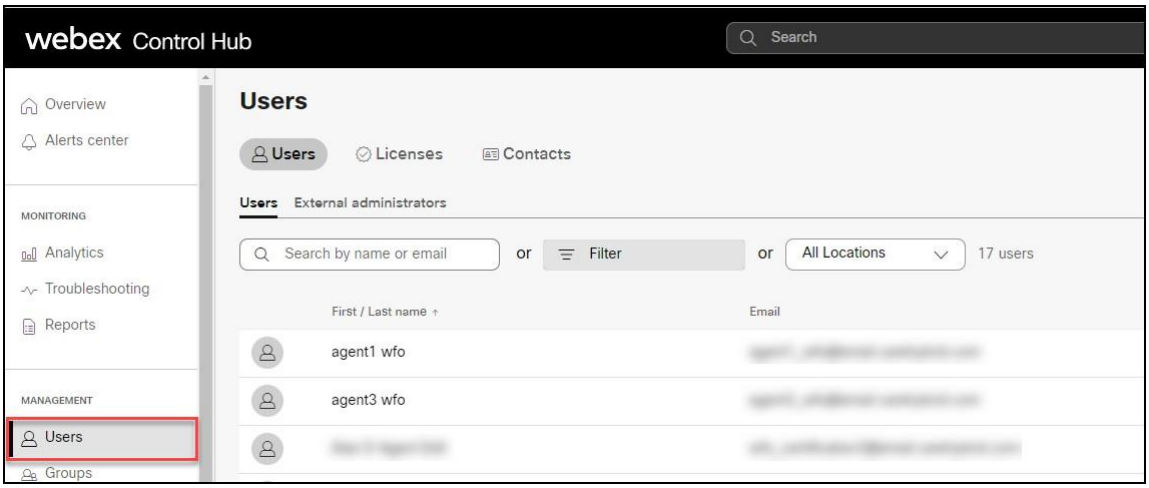
Configurar usuarios cuyas llamadas desea grabar

Este procedimiento detalla cómo aprovisionar la licencia de llamadas profesionales y habilitar la grabación de llamadas para los usuarios cuyos datos desea sincronizar en Webex WFO.

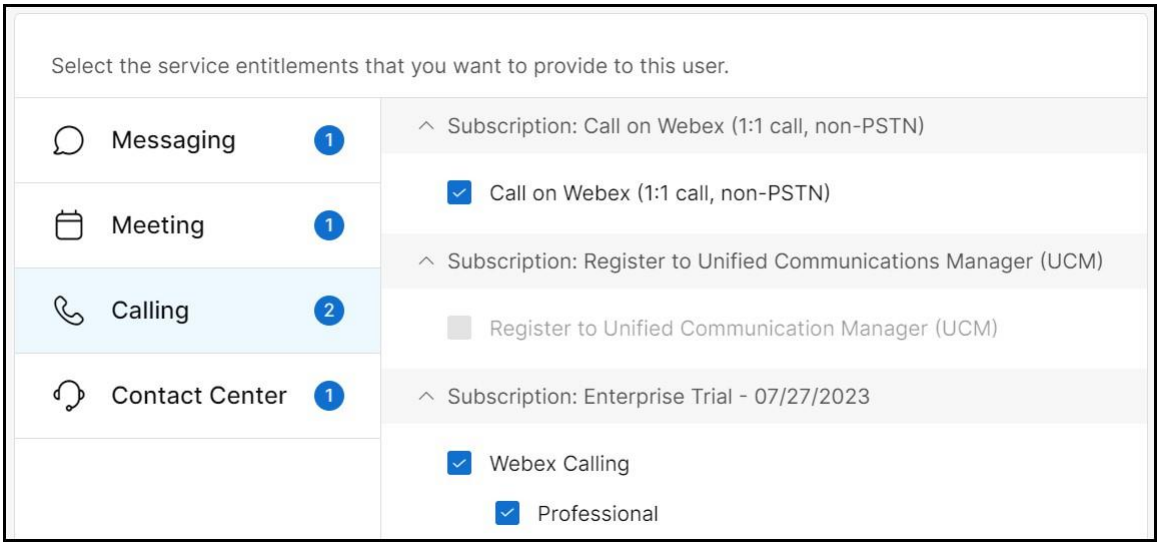
IMPORTANTE Webex WFO solo sincroniza a los usuarios que tienen activada la licencia de llamadas profesionales y la grabación de llamadas. Si un usuario Webex Calling no tiene la licencia de llamadas profesionales

Y la grabación de llamadas activada, luego esa cuenta de usuario y sus grabaciones no se sincronizan con Webex WFO.

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



2. En la **página Usuarios** , seleccione el usuario deseado en la tabla para abrir la página de configuración de ese usuario.
3. Vaya a la **sección Licencias** y haga clic en **Editar licencias**.
4. Asegúrese de que el usuario tenga, como mínimo, las licencias de **llamadas** que se enumeran en la tabla siguiente. Puede optar por conceder a los usuarios licencias y roles adicionales como desee.

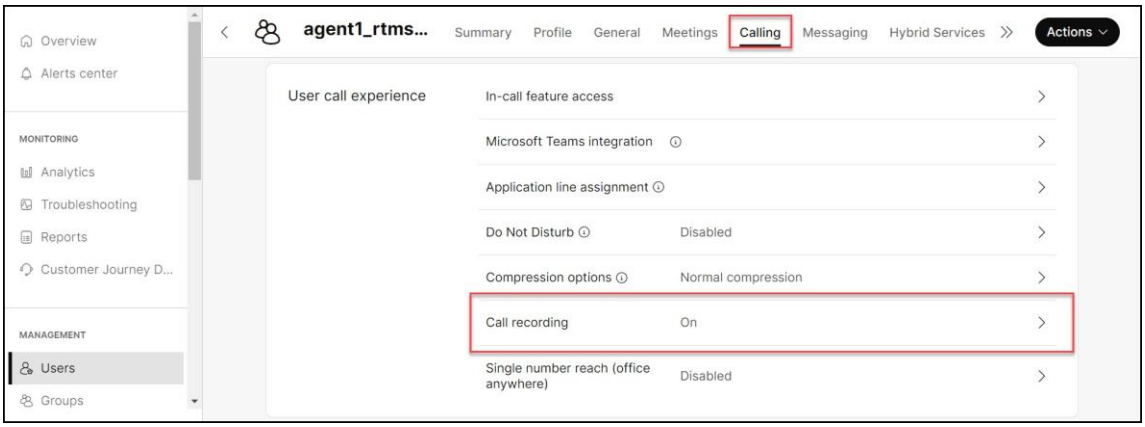


Licencias	
Profesión	Seleccione la **casilla Webex Calling** verificación.
	Seleccione la casilla de **verificación Profesional** .

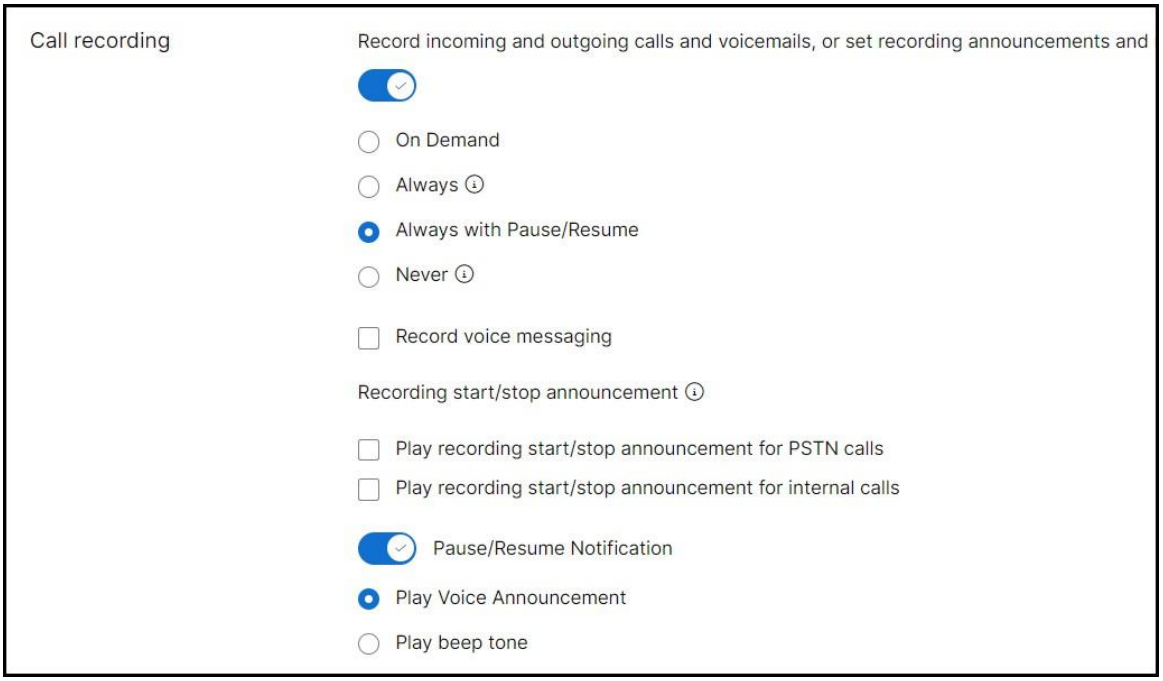
5. Haga clic en **Guardar**. La página de edición se cierra.

6. Vaya a la **pestaña Llamando** .

7. Desplácese hacia abajo hasta la sección Experiencia de **llamada del usuario y haga clic en** Grabación de llamadas **.**



8. Active la opción **Grabar llamadas y mensajes de voz entrantes y salientes, o configure anuncios y notificaciones** de grabación.



9. Seleccione **Siempre con pausa/reiniciar**.
10. Active el interruptor para **Pausar/Reanudar notificación**.
11. Selecciona **Reproducir anuncio** de voz.
12. Haga clic en **Guardar**.

Configurar Webex Calling en Webex WFO

En este tema se explica cómo configurar la conexión entre Cisco Webex Calling y Webex WFO.

Requisitos previos

- Su inquilino de WFO Webex está en línea.
- Ha completado correctamente todos los procedimientos de configuración de Webex Calling detallados en el Configure Webex Calling topic.

Procedimientos

PRÁCTICA RECOMENDADA Configure Webex Calling en una sesión privada del navegador, como el modo de incógnito en un navegador Google Chrome o Microsoft Edge.

Configurar Cisco Webex Calling como ACD

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. Seleccionar **Cisco Webex Calling** en la lista desplegable Seleccionar ACD.
4. Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, Cisco Webex Calling **se abrirá la** página.
5. Configure los campos siguientes como se describe.

Campo	Configuración
Nombre ACD	Introduzca un nombre único para el ACD.
Nombre de usuario	Introduzca su nombre de usuario Webex Calling. Esta es una dirección de correo electrónico de usuario asociada con credenciales administrativas en Webex Calling.
URL de API	Introduzca **https://webexapis.com** en el cuadro de texto. Esta es la URL base completa del Cisco Webex Calling API, incluido el protocolo

Campo	Configuración
	identificador. Esto no es específico de la región.
ID de inquilino Calling.	Escriba el identificador de organización de la cuenta de inquilino de Webex Consulte el procedimiento "Localice su ID de organización" en Configurar Webex Llamadas.
Nombre de usuario de Cisco API	**IMPORTANTE** Debe asignar la función de agente y la función de administrador a esta cuenta de administrador de inquilinos. Si usted Si no lo hace, las llamadas no se importarán. Consulte el procedimiento "Asignar las funciones predeterminadas de agente y administrador a su cuenta de administrador de inquilinos" en la *Guía* de integración Webex Calling para obtener más información. Su nombre de usuario de cuenta de servicio de WFO Webex. Esta cuenta de servicio también se conoce como cuenta de administrador de inquilinos o cuenta de usuario API. Esto es necesario para cargar datos en el inquilino correcto. Esta cuenta debe ser creada por un administrador del sistema y la cuenta reside en el sistema de inquilinos. Esta cuenta de administrador de inquilinos también debe tener los permisos correctos para cargar datos. Póngase en contacto con el soporte técnico de Cisco para obtener ayuda con la creación de esta cuenta de administrador de inquilinos. Consulte Crear un usuario API y Administrar roles y permisos para obtener más información.
Contraseña de usuario de Cisco API	El Webex contraseña de la cuenta de servicio de WFO. **IMPORTANTE** Si cambia el nombre de usuario o la contraseña del administrador de Webex Calling, debe realice inmediatamente los mismos cambios para los campos Calabrio API Nombre de usuario y Calabrio API Contraseña de usuario.
Mapeo de metadatos	(Opcional) Permite asignar metadatos de Webex Calling a personalizados

Campo	Configuración
	Etiquetas de metadatos en Webex WFO. Webex Calling valores de metadatos se sincronizan con Webex Calling contactos en Webex WFO. Los valores de metadatos Webex Calling se asignan a etiquetas de metadatos que cree en el Administrador de metadatos (ubicado en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos). Una vez que se haya asignado correctamente, puede usar metadatos para agregar una variedad de información rastreable a un contacto en Webex WFO. Los campos de metadatos se encuentran en la ficha Información del contacto de la página Reproductor multimedia (Interacciones > abrir un contacto). Puede ver, editar o eliminar un campo de metadatos del sistema.
Habilitar configuración de Webhook	**IMPORTANTE** No seleccione esta casilla de verificación hasta después de guardar la configuración del Webex Calling ACD. Un webhook solo se puede configurar una vez y solo después de completar el procedimiento de configuración de Webex Calling ACD. Crear webhook: habilita una función de devolución de llamada que permite que Webex Calling y Webex WFO se comuniquen mediante API.
URL de autorización	**NOTA** Esta sección sólo aparece cuando se edita un ACD existente. No aparece al crear un nuevo ACD. Webex WFO se conecta con Webex Calling 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.

Campo	Configuración
	▪ 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.

6. Haga clic en **Guardar**.
7. Se le redirigirá a Cisco Webex Control Hub para completar el proceso de autenticación. Introduzca sus credenciales de Cisco Webex Calling y haga clic en iniciar sesión. Siga las instrucciones en pantalla para aceptar la conexión.

> **Nota** Este proceso genera un token de acceso en el sistema para autenticar al usuario para el sistema Cisco Webex Calling de la organización.

Crear y habilitar un webhook

1. En la página Configuración de Webex Calling ACD, haga clic en la **casilla de verificación Habilitar configuración** de Webhook. Aparece el **botón Crear Webhook** .
2. Haga clic en el **botón Crear Webhook** . Si tiene éxito, aparece un mensaje que dice "¡Webhook creado correctamente!".

> **IMPORTANTE** No elimine el webhook en el portal para desarrolladores de Cisco porque esto interrumpiría la conexión.

3. Haga clic en **Guardar**.

Asigne las funciones predeterminadas de agente y administrador a la cuenta de administrador de inquilinos

1. Vaya a **Administración de** aplicaciones> **Configuración** de usuario> **Usuarios**.
2. Seleccione **Editar un usuario** existente en **¿Qué desea hacer?**.
3. Use la **lista desplegable Seleccionar usuario** de la sección Información **del** usuario y busque el nombre de usuario de la cuenta de administrador de inquilinos que introdujo en el campo Nombre de usuario API de Calabrio en el procedimiento anterior "Configurar Cisco Webex Calling como ACD".

4. Vaya a la **sección Roles** y seleccione el rol de agente predeterminado y los roles predeterminados de supervisor en el cuadro

   Columna disponible .

5. Haga clic en la flecha negra hacia la derecha para mover la función predeterminada del agente de la **columna Disponible** a la

   Columna asignada .

6. Haga clic en **Guardar**.

(Opcional) Excluir a las personas de que sus grabaciones se sincronicen en Webex WFO

Hay dos opciones disponibles si no desea que ciertas personas se graben en Webex Calling o si desea que sus grabaciones se eliminen inmediatamente en Webex WFO.

- La opción preferible es no grabar a ciertas personas modificando sus permisos dentro del sistema Webex Control Hub. Webex WFO solo importa llamadas de Webex Calling; por lo tanto, debe modificar los permisos de estos usuarios directamente en su sistema Webex Control Hub para excluirlos de ser grabados. Asegúrese de que los usuarios no tengan la licencia profesional asignada o la grabación de llamadas habilitada. Consulte "Configurar usuarios cuyas llamadas desea grabar" en Configuración Webex Calling para saber dónde eliminar la licencia profesional y deshabilitar la grabación de llamadas.

- La segunda opción es usar QM flujos de trabajo para eliminar inmediatamente las grabaciones tan pronto como se importan a Webex WFO. Si desea que las llamadas importadas se eliminen inmediatamente después de importarse a Webex WFO, configure QM flujos de trabajo que eliminen automáticamente las grabaciones en función de las reglas del flujo de trabajo. Consulte los siguientes artículos de ayuda para obtener más información sobre cómo crear flujos de trabajo de QM.

  - QM Guía de referencia rápida para flujos de trabajo
  - Automatice QM flujos de trabajo
  - Cómo funciona la administración del flujo de trabajo

Sincronizar metadatos con Webex WFO

En este tema se detallan los procedimientos para recopilar y dar formato a metadatos de Webex Calling, crear etiquetas de metadatos en Webex Administrador de metadatos de WFO y, a continuación, asignar los metadatos de Webex Calling a Webex etiquetas de metadatos de WFO. Después de asignar correctamente metadatos personalizados de Webex Calling a etiquetas de metadatos en Webex WFO, puede usar esos metadatos asignados para agregar una variedad de información rastreable a un contacto en Webex WFO. Localice los campos de metadatos en el panel Detalles del reproductor multimedia (ubicado en la página Interacciones > abra un contacto > panel Detalles) donde puede ver o eliminar campos de metadatos.

Requisitos previos

- Webex Calling debe configurarse como ACD en Webex WFO.
- Debe tener los siguientes permisos.
  - Administrar campos de metadatos
  - Ver metadatos personalizados
  - Editar metadatos personalizados
  - Administrar ACD configuración

Ubicación de la página

- Administración > QM configuración de aplicaciones > Administrador de metadatos (Para crear etiquetas de metadatos)
- Administración de aplicaciones > Configuración del sistema > Webex Calling Configuración > ACD (Para asignar metadatos de Webex Calling a etiquetas de metadatos en Webex WFO)
- Ficha Interacciones (Para ver metadatos personalizados asociados a las grabaciones)

Procedimientos

Recopilar y dar formato a los metadatos

Este procedimiento detalla cómo recopilar y dar formato a los metadatos adecuados de Webex Calling antes de asignarlos a etiquetas de metadatos Webex WFO. Webex WFO admite metadatos basados en texto. No se admiten otros tipos de metadatos, como fechas, hipervínculos y números.

1. Consulte la Guía consolidada de muestras y documentación de metadatos de Cisco para obtener una lista de los campos de metadatos admitidos. Determine qué campos desea asignar.
2. Dé formato a los campos exactamente como están escritos. Los campos distinguen entre mayúsculas y minúsculas. No agregue espaciado.

   campo

   EJEMPLO Para asignar el ID de la organización, formatee así,orgId . No es así, OrgID.

3. Si los metadatos tienen un subcampo, separe el campo y el subcampo con un punto.

   campo.subcampo

> **EJEMPLO** Para asignar el ID de grabación de llamadas, dé formato al campo serviceData y al subcampo callRecordingId de esta manera.
> serviceData.callRecordingId

Crear etiquetas de metadatos en el Administrador de metadatos

Para poder asignar metadatos en la página Configuración de Webex Calling ACD, primero debe crear y configurar etiquetas de metadatos en la página Administrador de metadatos.

1. Vaya a **Webex WFO> Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Complete los campos como se describe a continuación.

> **Nota** Debe seleccionar **texto** en la **lista desplegable Tipo** de metadatos de la página Administrador de metadatos para asignar metadatos. Configure todos los demás campos de la página Administrador de metadatos como desee.

Campo	Descripción
Clave de metadatos	(Generado automáticamente) Un identificador único para los metadatos , utilizado por las API. La clave de metadatos se genera en función del texto que especifique en el campo Etiqueta de metadatos. Los espacios se reemplazan con guiones y se agrega "-key" al final. Por ejemplo, si introduce **texto** de ejemplo en el campo Etiqueta de metadatos, el campo Clave de metadatos muestra **la clave** de texto de ejemplo. El campo Clave de metadatos no permite signos (&) ni signos iguales (=). Si estos símbolos aparecen en el campo Etiqueta de metadatos, se eliminan automáticamente en el campo Clave de metadatos. Número máximo de caracteres = 39.
Etiqueta de metadatos	El nombre asociado al campo de metadatos que aparece en Resultados de la búsqueda e información de contacto.
Tipo de metainformación	El tipo de información contenida en el campo de metadatos: fecha, Hipervínculo, número o texto.

Campo	Descripción
ACD datos	Este campo solo se aplica a las implementaciones locales de Webex WFO. Identifica los metadatos importados desde el ACD. Webex WFO concilia ACD datos haciendo coincidir la información de contacto en Webex WFO con la información de llamada almacenada en el ACD y cambia la información de contacto en Webex WFO. Los datos se actualizan periódicamente. Cuando asigne metadatos a ACD datos, debe seleccionar Texto en el campo Tipo.
Clave del explorador de datos datos	(Opcional) Un identificador único para asignar metadatos con Explorador. Puede asignar hasta 20 campos de metadatos con el Explorador de datos.
Casilla de verificación cifrada contactos	(Opcional) Seleccione esta opción si desea informar sobre Basado en campos de metadatos personalizados. Si selecciona esta casilla, Webex WFO cifra los metadatos cuando se almacenan. La casilla Cifrado sólo se activa si está desactivada la casilla Exportable. **NOTA** No puede buscar metadatos cifrados.
Casilla de verificación exportable WFO o	Si se selecciona, puede exportar los metadatos a través de Webex Un API. Esta casilla está activada de forma predeterminada.
Solo lectura editar	Si se selecciona, los metadatos son de sólo lectura. No puede agregar ni Metadatos a un contacto a través de Webex WFO. **Nota** Si la metainformación es ACD datos, esta casilla de verificación está activada de forma predeterminada y está deshabilitada.

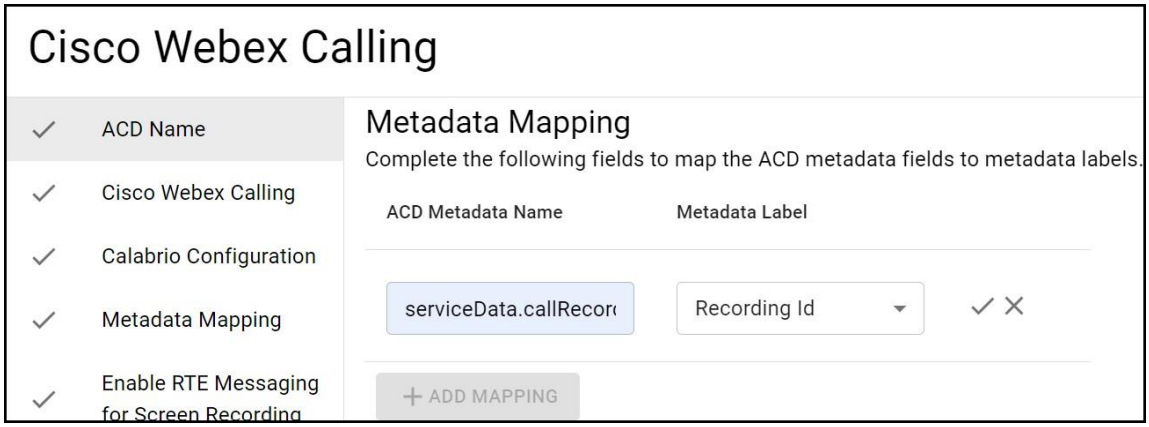
3. Haga clic en **Guardar**.

Asignar valores de metadatos a etiquetas de metadatos

Siga este procedimiento para asignar metadatos de Webex Calling y Webex etiquetas de metadatos WFO entre sí.

1. Vaya a **Webex WFO >Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **ACD configuración**.
2. En **Seleccionar ACD**, haga clic en **Agregar**.
3. Seleccione **Webex Calling** la **lista desplegable Seleccionar ACD** y haga clic en **Aceptar**. El **Webex Calling**
   Se abre la página.
4. En la sección Asignación de metadatos, haga clic en **Agregar asignación**.
5. En el cuadro **de texto ACD Nombre** de metadatos, escriba un valor de metadatos. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas y la entrada debe coincidir exactamente con el tipo de cadena.
6. Haga clic en la lista desplegable debajo de la **columna Etiqueta** de metadatos y seleccione una etiqueta de metadatos de la lista de opciones. La lista de opciones coincide con la tabla de etiquetas de metadatos de la página Administrador de metadatos.

   EJEMPLO En la imagen de ejemplo siguiente , serviceData.callRecordingId está asignado a una etiqueta de metadatos.

7. Haga clic en el icono de verificación para guardar la asignación de metadatos.
8. (Opcional) Haga clic en **Agregar asignación** para agregar asignaciones de metadatos adicionales y repita las veces que desee.
9. Haga clic en **Guardar**.

Ver metadatos personalizados asociados a las grabaciones

1. Haga clic en la **pestaña Interacciones** en la barra de navegación superior.
2. Haga clic en el icono Opciones de **lista** en la esquina superior derecha.

3. En la lista desplegable, haga clic en **Mostrar/ocultar columnas**. Se abre la ventana Mostrar/ocultar columnas.
4. Busque la **sección Metadatos** personalizados en **Columnas ocultas**.
5. Seleccione los valores de metadatos personalizados que desea mostrar en la **página Interacciones** . Los metadatos que seleccione aparecerán en la **tabla Columnas** mostradas.
6. Haga clic en **Aplicar**.

Temas relacionados

- Administrar campos de metadatos
- Explorar los datos asociados a un contacto
- Editar metadatos personalizados asociados a un contacto

Detalles de la integración

Este capítulo contiene información adicional sobre la sincronización, eventos de llamadas complejas, asignaciones de datos y mucho más.

Eventos de llamada complejos

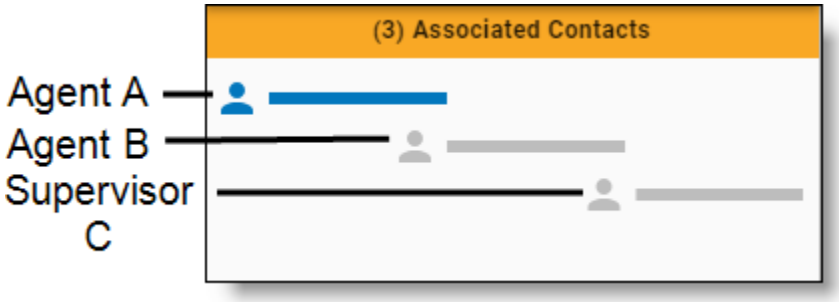
En este tema se describe cómo Webex WFO gestiona escenarios de llamadas complejos. Los escenarios de llamada complejos son varias acciones que pueden tener lugar durante una llamada. Incluyen transferencias, conferencias, retenciones y llamadas aparcadas. En Cisco Webex Calling, un segmento de llamada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



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 usuario 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 usuario que respondió a la llamada del cliente. El segundo contacto está asociado con el usuario que se incorporó a la llamada. La grabación para el contacto del primer usuario abarca todo el tiempo que el usuario está involucrado en la llamada. La grabación del segundo contacto sólo abarca el tiempo que el segundo usuario 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 usuario adicional sin ninguna comunicación entre los dos usuarios 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 usuario habla con el segundo usuario 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 usuario que respondió a la llamada del cliente, y el segundo contacto está asociado con el usuario 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 solo el tiempo que los usuarios 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 usuario acepta la llamada de un cliente y ésta finaliza sin ninguna Eventos de llamada, como retenciones o transferencias, que tienen lugar.
Llamada aceptada/finalizada - interna	Sí	Un usuario acepta una llamada de otro usuario de la misma organización.

Tipo	Compatible	Descripción
Hold/Resume (En espera/Restablecer)	Sí	Un cliente se pone en espera. La música en espera se reproduce en el la parte de la llamada del cliente. **NOTA** Los eventos de energía de voz, incluidos los marcadores de retención, no son compatibles con esta integración.
Pausar y reanudar (manual)	Sí	Se pausa una llamada. Pausar y reanudar se adhiere a PCI Normas de cumplimiento. A diferencia de la retención/reanudación, ninguna música en espera es se reproduce en la parte del cliente de la llamada; Sólo se escucha el silencio. Un usuario debe activar manualmente la pausa y la reanudación dentro de su Cisco Webex Calling sistema, y Webex WFO reconoce El disparador manual.
Transferencia en frío (ciega) Transferencia en caliente	Sí	Una llamada se transfiere de un usuario a otro.
Conferencia en frío Conferencia cálida	Sí	Una interacción de llamada con dos o más usuarios.
Parque*	Sí	Una llamada se pone en espera (aparcada) y la llamada se puede contestar (recuperado) por el mismo usuario o un usuario diferente.
Cola de llamadas	Sí	Las personas que llaman esperan su turno para ser atendidas cuando todo esté disponible Los representantes están ocupados.

* La caza y la hotelería también son escenarios compatibles.

Acerca de la sincronización

En esta sección se explica cómo los datos de usuario y los datos de contacto de Webex Calling se sincronizan con Webex WFO.

IMPORTANTE Si un usuario Webex Calling no tiene ninguna grabación y no tiene la configuración adecuada configurada (consulte Configurar Webex Calling), el usuario no se sincronizará con Webex WFO.

Cuando se detecta una grabación de Webex Calling para una cuenta de usuario configurada correctamente, Webex WFO la detecta, la sincroniza con Webex WFO y crea un perfil de usuario de WFO Webex para ese usuario.

- Los usuarios, las grabaciones y los datos de grabación se sincronizan en intervalos de treinta minutos.
- El valor de ID de un usuario en Webex Calling se asigna al valor de ID de ACD del agente WFO de Webex.
- Los usuarios que cree en Webex WFO solo se mantienen en Webex WFO y no se sincronizan con Webex Calling. La sincronización de los flujos de datos fluye exclusivamente de Webex Calling a Webex WFO.
- Las relaciones jerárquicas en Webex Calling entre agentes y supervisores no se conservan en Webex WFO.
- Webex WFO importa grabaciones de Webex Calling y las importaciones requieren tiempo de procesamiento antes de que estén disponibles en Webex WFO.

Las tablas siguientes detallan cuándo la integración detecta un cambio en Webex Calling, cuál es el cambio resultante en Webex WFO.

Sincronización de usuario

Cuando hay datos de usuario Webex Calling nuevos o modificados, el servicio de sincronización los detecta en intervalos de treinta minutos y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

> **NOTA** Webex Calling los usuarios deben tener la configuración de Webex Control Hub detallada en el procedimiento "Configurar usuarios cuyas llamadas desea grabar" en Configurar Webex Calling para sincronizar.

Acción en Webex Calling	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo usuario que tiene una grabación. El servicio de sincronización identifica los tres campos siguientes. ▪ Nombre ▪ Apellido ▪ Identificador de usuario	Se agrega un nuevo usuario. En concreto, el servicio de sincronización actualiza los siguientes datos para el nuevo perfil de WFO Webex del usuario. ▪ Nombre ▪ Apellido ▪ ID del ACD del agente
Se cambia el nombre o apellido del usuario.	Se cambia el nombre o apellido del usuario.
Se elimina el usuario. Webex	El usuario está desactivado. Todavía existe un registro del usuario desactivado en WFO.

Acción en Webex Calling	Cambio resultante en Webex WFO
Al usuario se le asigna una función de agente, supervisor o administrador.	Al usuario se le asigna el rol de agente predeterminado independientemente de su rol en Webex Calling. Consulte Crear y editar usuarios para obtener información sobre cómo cambiar el rol de un usuario.

Equipos

En Webex Calling, el concepto de equipo (una colección de agentes) no existe. Por lo tanto, cuando Webex Calling usuarios se sincronizan, se asignan al equipo predeterminado en Webex WFO. Consulte Crear y editar usuarios para obtener información sobre cómo mover a un usuario del equipo predeterminado y Administrar equipos para obtener más información sobre cómo configurar y personalizar equipos.

Un usuario solo puede pertenecer a un equipo de Webex WFO.

Sincronización de datos de contacto

Cuando se detecta un contacto en Webex Calling, Webex WFO realiza las acciones resultantes.

NOTA En caso de interrupciones o errores, Webex WFO tiene un proceso de recuperación para evitar la pérdida de datos.

Acción en Webex Calling	Acción resultante en Webex WFO
Se ha completado un contacto (por ejemplo, una llamada telefónica).	Sincroniza la grabación. ▪ Si el usuario que maneja el contacto no existe en Webex WFO, Webex WFO crea un perfil de usuario para el usuario y un contacto que incluye la grabación y sus datos en la página Interacciones. ▪ Si el usuario que maneja el contacto existe en Webex WFO, Webex WFO crea un contacto de esa grabación y sus datos en la página Interacciones. Consulte Reproducir contactos para obtener más información sobre la página Interacciones.

Limitaciones

- Cada nueva llamada genera un ID de sesión, lo que hace que se formen varios ID de sesión y daría lugar a múltiples interacciones de llamada que abarrotan la interfaz Webex WFO. En algunos casos, Webex WFO no puede mostrar todas las interacciones en una interfaz de grabación.
- Webex WFO solo recibe llamadas mono de Webex Calling. Por lo tanto, no se admiten características como la compatibilidad completa con eventos de energía del habla, las transcripciones y otras funciones de análisis. Las secuencias de audio aparecen en rojo en el reproductor multimedia.
- Los datos de contacto, incluidas las grabaciones y las grabaciones de pantalla, están disponibles para los tramos de llamada transferidos cuando la transferencia es interna. Los datos de contacto no están disponibles para los tramos de llamada transferidos cuando la transferencia es a una organización externa.
- Los eventos de energía del habla no son compatibles, con la excepción de los eventos de pausa. Los eventos de energía de voz en pausa aparecen en el reproductor multimedia específico del escenario que se detalla a continuación.
    - Los marcadores de eventos de pausa son compatibles con el reproductor multimedia. En los escenarios de pausa y reanudación, los marcadores de evento de pausa solo aparecen en el reproductor multimedia de la persona que activó manualmente el evento de pausa durante una llamada. Los marcadores de evento Pausar no aparecen en el reproductor multimedia para otras personas en la llamada que no activaron manualmente el evento de pausa.