Minä olen
Cisco

Webex WFO- ja Webex Contact Center-integrointiopas

Uuden WFM käyttöönotoille

Julkaistu ensimmäisen kerran: 20.7.2021
Viimeksi päivitetty: 25.7.2025

Americas- jakopäät.
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 Yhdysvallat
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faksi: 408 527-0882

TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT TUOTTEITA KOSKEVAT TEKNISET TIEDOT JA MUUT TIEDOT VOIVAT MUUTTUA ILMAN ENNAKKOILMOITUSTA. KAIKKI TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT ILMOITUKSET, TIEDOT JA SUOSITUKSET OVAT TIETOJEMME MUKAAN OIKEAT, MUTTA NE ESITETÄÄN ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA. KÄYTTÄJÄT OVAT TÄYSIN VASTUUSSA TUOTTEIDEN KÄYTTÄMISESTÄ. MUKANA TOIMITETUN TUOTTEEN OHJELMISTOKÄYTTÖOIKEUS JA RAJOITETTU TAKUU ON MÄÄRITETTY TIETOPAKETISSA, JOKA ON TOIMITETTU TUOTTEEN MUKANA JA JOKA ON TÄSSÄ VIITETIETONA. JOS ET LÖYDÄ OHJELMISTON KÄYTTÖOIKEUTTA TAI RAJOITETTUA TAKUUTA, PYYDÄ KOPIO CISCON EDUSTAJALTA.

Ciscon käyttämässä TCP-otsikon pakkaamistavassa sovellettavan ohjelman on kehittänyt University of California, Berkeley (UCB) osana UCB:n yleisomistuksessa olevaa UNIX-käyttöjärjestelmän versiota. Kaikki oikeudet pidätetään. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

MUISTA TÄSSÄ JULKAISUSSA MAINITUISTA TAKUISTA HUOLIMATTA KAIKKI NÄIDEN TOIMITTAJIEN ASIAKIRJATIEDOSTOT JA OHJELMISTOT TOIMITETAAN "SELLAISENAAN" MAHDOLLISINE VIKOINEEN. CISCO JA EDELLÄ MAINITUT TOIMITTAJAT EIVÄT MYÖNNÄ MUUTA TAKUUTA, KUTEN TAKUUTA SOPIVUUDESTA KAUPANKÄYNTIIN TAI TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SEKÄ VASTUUVAPAUTUSTA KAUPANKÄYNNISTÄ, KÄYTÖSTÄ TAI MYYNTIMENETTELYSTÄ.

CISCO TAI SEN TOIMITTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA EPÄSUORISTA, ERIKOISISTA, SEURAAMUKSELLISISTA TAI TAHATTOMISTA VAHINGOISTA, KUTEN RAJOITUKSETTA MENETETYISTÄ VOITOISTA TAI TIETOJEN MENETYKSESTÄ TAI VAHINGOITTAMISESTA, JOKA AIHEUTUU TÄMÄN KÄYTTÖOPPAAN KÄYTÖSTÄ TAI SEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDESTÄ, VAIKKA CISCOA TAI SEN TOIMITTAJIA OLISI VAROITETTU MOISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Mitkään tässä julkaisussa mainitut IP (Internet Protocol) -osoitteet tai puhelinnumerot eivät ole todellisia IP-osoitteita tai puhelinnumeroita. Tässä julkaisussa olevat esimerkit, komentorivinäytöt, verkon topologiakaaviot ja muut kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisisällössä oleva mahdollinen oikea IP-osoite tai puhelinnumero on tahaton.

Kaikki tämän asiakirjan painetut kopiot ja näyttökuvat katsotaan valvomattomiksi. Verkossa oleva versio on aina uusin saatavilla oleva versio.

Ciscolla on yli 200 toimistoa eri puolilla maailmaa. Osoitteet ja puhelinnumerot on lueteltu Cisco-sivustossa osoitteessa www.cisco.com/go/offices.

Cisco ja Cisco-logo ovat Ciscon ja/tai sen osakkuusyhtiöiden tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Luettelo Cisco-tavaramerkeistä on tässä URL-osoitteessa www.cisco.com/go/trademarks. Mainitut kolmansien osapuolien tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sisällys

Sisällys 3

Yleisö 5

Yleiskatsaus : Cisco Webex Contact Center 1.0 ja 2.0 6

Johdanto 8

Laatuhallinta (QM) 8

Työvoiman hallinta (uusi WFM) 11

Analytiikka 12

Oivalluksia 12

Webex WFO- ja Cisco Webex Contact Center-arkkitehtuuri 13

Määritysmenettelyt 15

Määritä Cisco Webex Contact Center 15

Edellytykset 16

Määritysmenettelyt 16

Yhdistä numeroon Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Edellytykset 24

Määritysmenettelyt 24

Yhdistä WFM arvoon Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Synkronoi synkronoitu yhteen Webex WFO 32

Cisco Webex Contact Center-integraatiotiedot 42

Tietoja: Webex WFO-digitaalisen kanavan tuki 42

Keskustelutuki 44

SMS-tuki 45

Sähköpostituki 48

Monimutkaiset puhelutapahtumat 48

Näytön nauhoitus 52

Liite 55

1.0:n perusmääritystiedot 55

Käyttäjät 55

Tiimit 56

Yhdistä numeroon Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Vaihe 1: Kerää tietoja Webex Contact Center-toimittajalta 57

Vaihe 2: Määritä Webex Contact Center ACD-Webex WFO 58

Vaihe 3: Määritä datapalvelin 61

Yhdistä Cisco Webex Contact Center CMSv2-API-liittymällä 61

QM-tiedot 1,0 64

Äänitys 64

Yhteyshenkilön syidennys 67

Yleisö

- Integraation tuetut ja tukemattomat ominaisuudet
- Korkean tason arkkitehtuurin yleiskatsaus
- Määritysmenettelyt
- Erityiset integraatiotiedot

Tämä integraatioopas on suunniteltu pääasiassa asiakkaille sekä tavallisille Cisco -kumppaneille, jotka yleensä asentavat Webex WFO ja määrittävät ne asiakkaille. Lisäksi Cisco käyttöönotto-insinöörit, tuki-insinöörit, myynti-insinöörit, kehitys ja markkinointi voivat löytää hyödyllisiä tietoja tästä oppaasta.

Yleiskatsaus : Cisco Webex Contact Center 1.0 ja 2.0

Integraatiosta on kaksi versiota Webex WFO ja Cisco Webex Contact Center (CWCC). Nämä versiot ovat CWCC versio 1.0 ja CWCC versio 2.0. Nämä versiot ovat yhteensopivat eri API-sarjojen kanssa, joita kutsutaan 1.0 (aiemmat) API:t, CMSv2-API:t (siirtymä-API:t, joiden avulla voidaan siirtää CWCC 1.0 -käyttöönotot arvoon CWCC 2.0) ja 2.0 (ohjelmalliset API:t).

Lisätietoja noudatettavasta menettelystä on kohdassa Määritysmenettelyt sen mukaan, mitä API-api-puhelimia kokoonpanosi käyttää.

TÄRKEÄÄ CWCC 1.0 näkyy Webex WFO-tuotteessa arvona Cisco Customer Journey Platform.

Versiot ja ominaisuus tavoitettavuus

Versio ja piirre	CWCC klo 1.0 ja aiempi CMSv1 Apis	CWCC 1,0 - 2,0 CMSv2-API:en kanssa	CWCC klo 2.0 jolla on perintö CMSv1-API:t	CWCC klo 2.0 kanssa Ohjelmallinen Apis
Nauhoitus, Äänitys	-	Paikalla	Paikalla	Paikalla
Ääni keskeytä ja palaa (vain manuaalinen)**	Paikalla	Paikalla	Paikalla	Paikalla
Näytön nauhoitus keskeytyy ja jatkuu (vain manuaalinen)**	Paikalla	Paikalla	-	Paikalla

HUOMAUTUS Keskeytyksille (pidossa tapahtumille) Webex WFO lisää hiljaisuuden äänitallenteita varten ja lisää tyhjän näytön näytön nauhoituksia varten.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) sisältää kaksi vaihtoehtoa, joilla voi keskeyttää ja jatkaa. Yksi vaihtoehto on manuaalinen keskeytys ja palaaminen, jossa käytetään Cisco Agent Desktop. Toinen vaihtoehto on automaattinen keskeytys ja palaaminen, mikä edellyttää Cisco API:t. API-pohjaiselle vaihtoehdolle API -komennot on lähetettävä Cisco Smart -toiminnolle.

Työpöytäohjelmisto, jonka avulla se voi poistaa äänen käytöstä. Tauolta poistettu ääni ja tietojen palaaminen synkronoidaan CWCC-painikkeesta Webex WFO. Kun Webex WFO nielee poistettua ääntä, jos näytön nauhoitus on kyseessä, Webex WFO poistaa näytön automaattisesti poistettujen äänien perusteella ennen kuin yhteystieto esitetään Webex WFO-kohdassa. Manuaaliset ja automaattiset keskeytys- ja ansioluettelo-asetukset edellyttävät, että käyttäjälle on asennettu Cisco Agent Desktop-ohjelmisto. Webex WFO-käyttöoppaan sekä automaattisen keskeytys- ja ansioluettelo-vaihtoehdon asetukset eivät ole käytettävissä CWCC-integraatiossa. Webex WFO -toiminto ei ole käytettävissä, koska RTP-signaali, joka tarvitaan Webex WFO käynnisti automaattiset tapahtumat, ei käy läpi Webex WFO.

TÄRKEÄÄ Keskeytä ja palaa -toiminnon on oltava käytössä Cisco. Pyydä yhteyttä Cisco Account Manageriin.

Esittely

Webex WFO on WFO-ohjelmistosarja, joka integroituu Cisco Webex Contact Center-ohjelmistosarjaan, joka tarjoaa puhelun nauhoitusta, laatua hallintaa, työvoiman hallintaa, asiakkaan puhe -analytiikkaa (VoC) ja tietojen hallintaa. Seuraavassa on lueteltu tuettuja integraatioita koskevat tiedot.

HUOMAUTUS Tuetut toiminnot ovat saatavilla sekä Webex Contact Center versio 1.0 että Webex Contact Center versio 2.0, ellei toisin ole ilmoitettu.

Laatuhallinta (QM)

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Webex WFO nauhoittaa ääntä		X
Webex WFO tuo ääntä Nauhoitus kohteesta Cisco Webex Contact Center	X Versio 1.0: Vähintään kahden tunnin viive ennen tuontia. Versio 2.0: Yhteystietojen tuonti tapahtuu, kun nauhoitus on Webex WFO saatavilla Webex Contact Center -toiminnosta.	
Webex WFO näytön nauhoitus	X	
Webex WFO -tallennustila pakollinen äänen tallentaminen pilveen	X	
Pilvi–pilvi-integraatio tietojen siirtoa varten	X Tietojen siirto API:iden kautta on integroitu	
Webex WFO nielee nauhoituksen keskeytymisen ja palaa siihen	Lisätietoja äänen nauhoituskatkoksen saatavuudesta on kohdassa Cisco Webex Contact Center 1.0 ja 2.0.	

Ominai	Tuettu	Tällä hetkellä
(manuaalinen ja automaattinen)		
Webex WFO nielee näytön nauhoituksen keskeytymisen ja palaamisen (manuaalinen ja automaattinen) Nauhoitus, Äänitys	Jatka, näytön nauhoitus keskeytä ja palaa sekä nauhoittaa nauhoituksia.	
Mukautettu syiden todentaminen	X Vain 2.0	
Nauhoitukset salattu	X	
Puheen energiatapahtumat	X*** Vaitiolo ja keskustelu vain tapahtumista	Pito- ja keskeytystapahtumat Eivät ole tuettuja
Live-puheenseuranta	X Saatavilla Webex Contact Center-puhelunseurannan kautta	
Reaaliaikainen näytön kuuntelu	X Webex WFO Smart Desktop -asiakkaan kautta	
Synkronointi tuettu	X	
Yhteyshenkilön tietojen ja tietojen tuonti	X	
-integraatio	X*	
Edustajan Web-nauhoituksen hallinta- ja nauhoituskontrolleja API		X**
Tukee monikanavaista integraatiota	X	
Puhekanavat	X	

Ominai	Tuettu	Tällä hetkellä
Digitaalinen kanava - keskustelu	X Lisätietoja on kohdassa Webex WFO digitaalisen kanavan tuki	
Digitaalinen kanava - SMS	X Lisätietoja on kohdassa Webex WFO-digitaalisen kanavan tuki	
Digitaalinen kanava - Sähköposti	X Katso tietoja digitaalisen kanavan Webex WFO-tuesta	

**Avaa tuoteintegraatiokatselmus.*

*** API-ohjaimet ovat käytettävissä vain näytön nauhoitusta varten. Lisätukea Cisco saatetaan tarvita minkä tahansa API -käyttönäytön ohjaavan nauhoituksen toteuttamiseksi.*

Voit määrittää, kuinka kauan puhumiseen tai hiljaisuuteen on kuluttava, jotta voit rekisteröityä tapahtumaksi. Lisätietoja on kohdassa "Talk Over Events" ja "Silence Events" kohdassa QM yleiset asetukset.

HUOMAUTUS : Puheluiden merkitsemistä Webex WFO mukautettua in chunk -nauhoitustilanteita ei tueta.

HUOMAUTUS-näytön nauhoitukset nauhoitetaan 10 minuutin paloina sen keston ajan, jolloin edustaja on kirjautuneena. CWCC vastaanotettujen äänitallenteiden kokoama näyttötallenne Työpöytäasiakas näistä paloista ja ladattu.

Liityntäkomponentit

Osa	Pakollinen	Ei pakollinen
Datapalvelin synkronointia, kaappaamista, reaaliaikaisia tapahtumia ja mediaa varten -tuonti		X
Smart Desktop näytön nauhoitusta, reaaliaikaista seurantaa,	X	

Osa	Pakollinen	Ei pakollinen
ja työpöytäanalytiikkaominaisuudet		
Smart Desktop Windows OS:ssä	(saatavilla)	
Smart Desktop on MAC OS		(ei käytettävissä)

Työvoiman hallinta (uusi WFM)

WFM synkronoi tiedot määritystarkoituksia ja historiallista tietojen yhdistämistä varten. Webex WFO WFM synkronoi historialliset ja reaaliaikaiset tiedot työvoiman ajoitusta ja ennustamista varten.

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Reaaliaikaisen noudattamistietojen säiettä	X	
Reaaliaikainen noudattamista koskevien tietojen rehu (kaikkikanava)		X
Historialliset tiedot rehusta - jonotilastot	X	
Historialliset tiedot rehusta - edustajan tilastot	X	
Historialliset tiedot rehusta - edustajan jonotilastot	X	
Ennustaminen (ääni)	X	
Ennustaminen (keskustelu)	X	
Ennustaminen (sähköposti)	X	

Analytiikka

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Puheanalytiikka (puhe tekstistä tekstiin)	X**	
Desktop Analytics	X* Ei synkronoitu nauhoitusten kanssa	
Tekstianalytiikka	X Pitotapahtumat (keskeytykset) poistetaan tyhjänä välilyöntinä ilman transkriptiota.	
Koontinäytöt, joissa on porautuminen	X	
Ennakoiva arviointipistemäärä	X	
Ennustava NPS	X	
Asenneanalyysi	X	
Edustajan pikakonvertailu	X	
Puheen lisähaku	X	

**Desktop Analyticsin tiedot ovat saatavilla Analyticsin kojelaudoilla ja Data Explorerissa. Työpöytätietojen käsittelyn vuoksi ne eivät kuitenkaan ole käytettävissä Media Playerin Työpöytä-paneelissa.*

*** In CWCC version 1.0 nauhoitus ei tällä hetkellä ole käytettävissä; Siksi transkriptioita ei jaeta kaiuttimella.*

Oivalluksia

Näkemykset on tekoälykäyttöinen BI-ratkaisu, joka on Webex WFO -sviitin ydinosa. Observers tarjoaa sulauttamatonta, siiloimatonta raportointia, jonka avulla voit saumattomasti yhdistää koko työvoiman omistautuneen hallinnan saumattomasti.

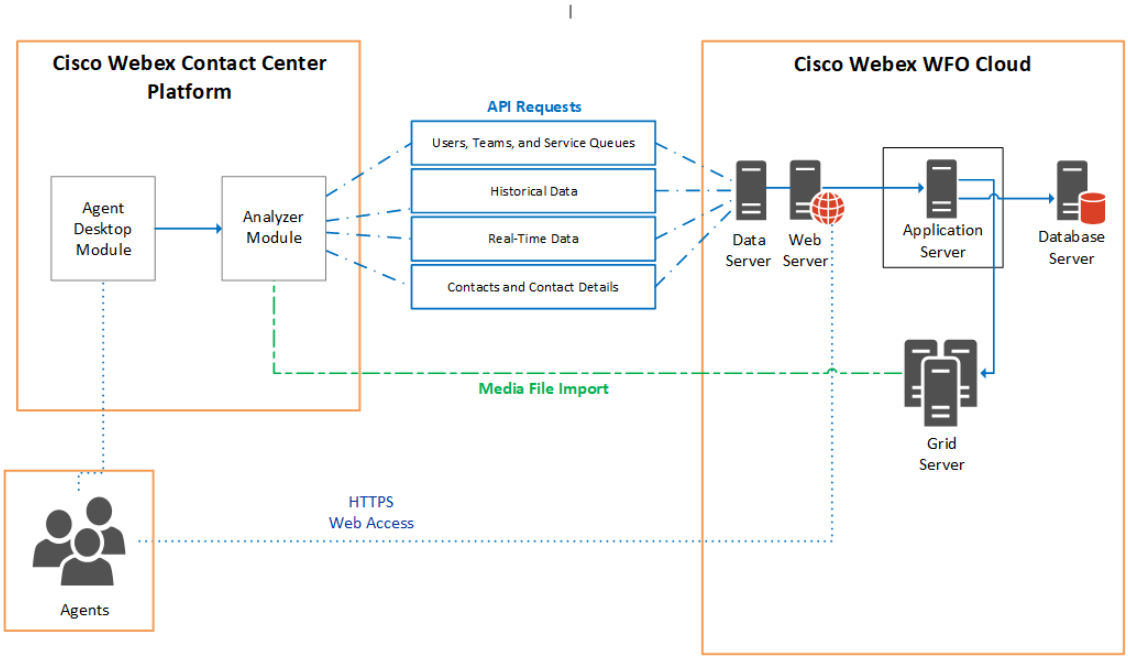
Ja asiakkaan kanssakäymistiedot kohteesta Webex WFO. Raportin avulla voit visualisoida Webex WFO -tietosi toteuttamiskelpoisilla raporteissa ja kojelaudoilla. Tarvitset Kävijätiedot-käyttöoikeuden, jotta voit käyttää lueteltuja toimintoja. Lisätietoja on kohdassa Käyttöoikeuksien toimintasekä roolien ja käyttöoikeuksienhallinta.

Käytettävissä olevat toiminnot

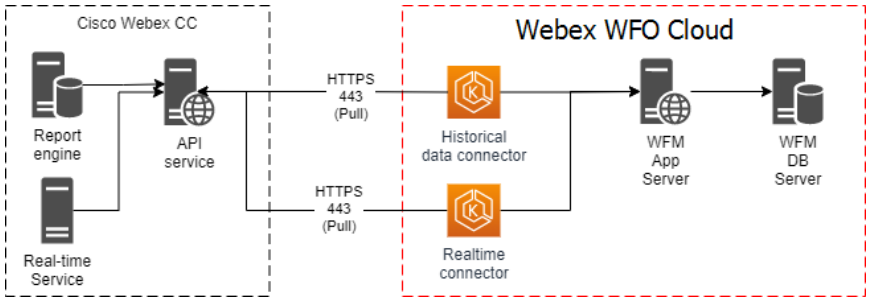
Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Valmiiksi rakennetut kojelautat	X	
Koneoppimisen powered-analyysi	X	
Mukautetut teemat	X	
Nimikirjoitus (automaattinen tietojen visualisointi)	X	
Visuaaliset asetukset (mukautetut tiedot visualisointi)	X	
Koontinäytön jako	X	

Webex WFO- ja Cisco Webex Contact Center-arkkitehtuuri

Seuraavassa arkkitehtuurikaaviossa näkyy Cisco Webex Contact Center ja Webex WFO -sarjan välinen yhteys. Huomaa, että kaavio sisältää klassisen WFM.



Seuraavassa arkkitehtuurikaaviossa näkyy vain Cisco Webex Contact Center ja Webex WFO WFM välinen yhteys.



Määritysmenettelyt

Tässä osiossa kerrotaan, miten Cisco Webex Contact Center-integraatio määritetään Webex WFO-integraatiolle, mukaan lukien Webex WFO WFM. Noudatettavat määritysmenettelyt vaihtelevat sen mukaan, mitkä Webex WFO tuotetta organisaatiosi on ostanut ja mitkä Cisco API:t ovat käytössä.

- Määritä Cisco Webex Contact Center
- Yhdistä numeroon Cisco Webex Contact Center 2.0
- Yhdistä WFM arvoon Cisco Webex Contact Center 2.0
- Yhdistä numeroon Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Kokoonpanon yleiskatsaus

CWCC 2.0 -integraatio käyttää 2,0 (ohjelmallista) API-liittymistä. Datapalvelinta ei tarvita.

2.0 (ohjelmalliset) API:t

- Yhteensopiva Webex WFO QM, Analyticsin, Classic WFM:n ja WFM:n kanssa
- Jos käyttöönotossa on WFM, seuraa Yhdistä kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0 ja yhdistä WFM kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0 -toimintosarja

Määritä Cisco Webex Contact Center

Sinun on tehtävä tässä ohjeaiheessa luetellut toimenpiteet Webex Control Hub -kohdassa ennen CWCC 2.0 -yhteyden määrittämista kohteeseen Webex WFO.

TÄRKEÄÄ Määritä Webex admin -tilin käyttäjänimi ja salasanan tunnistetiedot vanhenemaan. Cisco kumoaa tunnukset, kun käyttäjän tunnistetiedot vanhenevat. Siksi, jos Cisco-tili Käyttäjänimi ja salasanan tunnistetiedot vanhenevat, minkä jälkeen ACD-numero Webex WFO täytyy toistaa. Todennus edellyttää Cisco Tekniseen tukeen. Anna Cisco-tuki ja seuraavat tiedot.
- Webex Contact Center järjestelmänvalvojan tunnistetiedot (käyttäjänimi ja salasana)
- Webex WFO vuokraajan tunnus
- Webex WFO ACD-tunnus
- Webex WFO vuokraajan järjestelmänvalvojan tunnistetiedot (käyttäjänimi ja salasana)
- Webex WFO -toimialueen URL (esim. us3-osa kohteessa www.us3.calabriocloud.com)

Edellytykset

- Käyttäjänimi on FQDN-muodossa.
- Käyttäjä voi käyttää Webex CC 2.0 API- ja Webex CC 2.0 -medianumeroita API.
- Käyttäjänimi ei voi olla henkilökohtainen sähköpostiosoite.
- Käyttäjänimen on oltava sähköpostiosoite, joka on luotu käyttämällä Active Directory-synkronointia Cisco tai joka on luotu manuaalisesti Cisco-hallintaportaalissa.

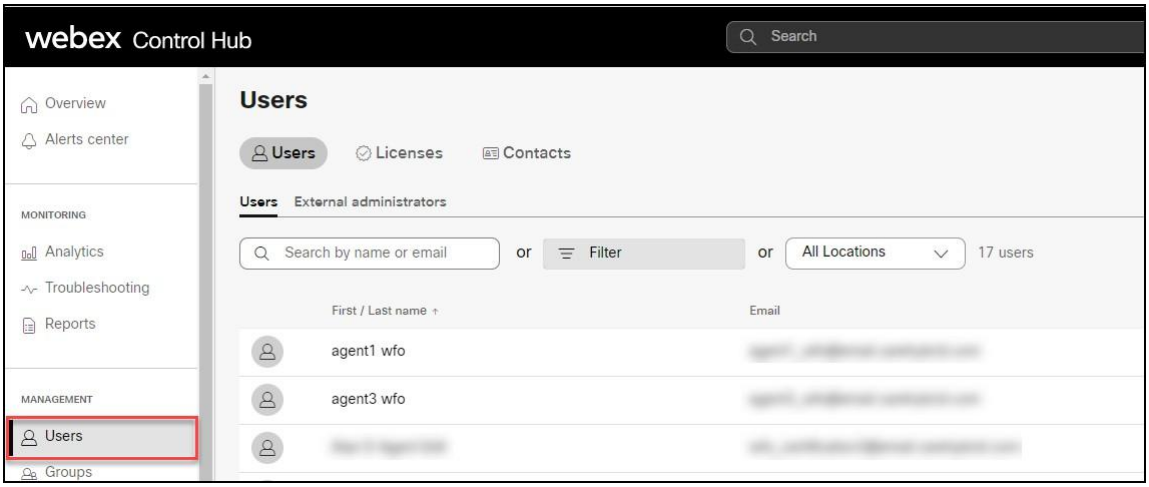
> **HUOMAUTUS** , jos Active Directory-synkronointi on otettu käyttöön myöhemmin ja sähköpostiosoitetta ei ole Active Directory -kohdassa, Cisco -asetus poistetaan. Päällekkäisiä ryhmiä ja
> Käyttäjät, jotka johtuvat synkronointiongelmista uuden sähköpostiosoitteen kanssa.

Määritysmenettelyt

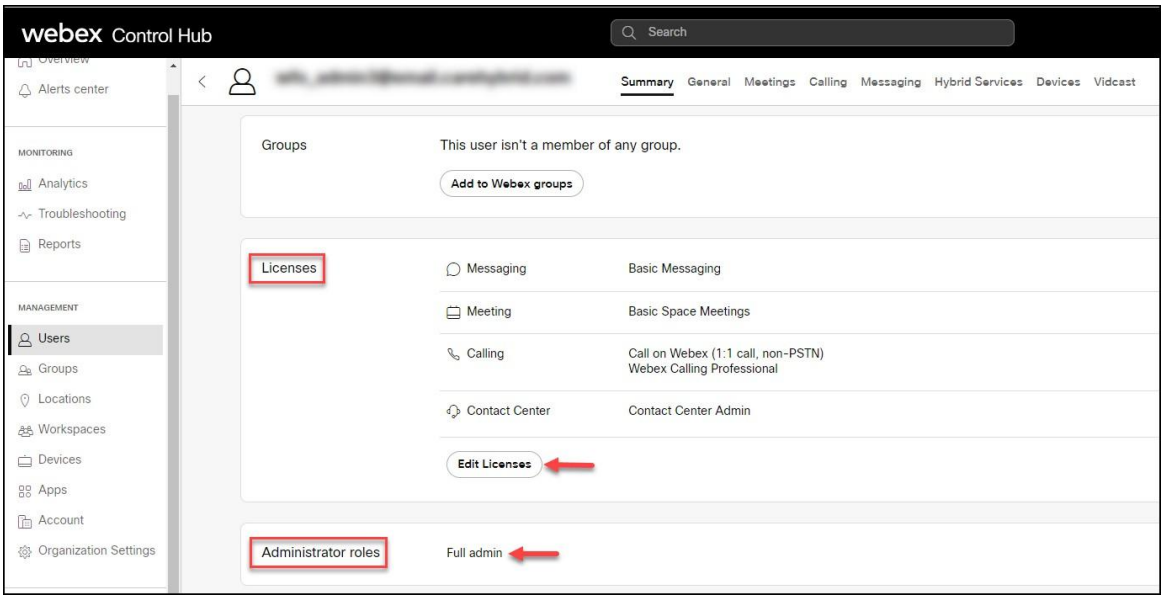
Roolien ja käyttöoikeuksien määrittäminen

Tässä menettelyssä käytettävää käyttäjätiliä käytetään myöhemmin viimeistelemään oauth-prosessi, joka tarvitaan integroinniin Webex WFO.

1. Avaa järjestelmänvalvojan **Webex Control Hub** siirtymällä kohtaan admin.webex.com ja antamalla tunnistetiedot.
2. Napsauta **vasemmanpuoleinen navigointipalkin Hallinta-kohdassa** Käyttäjät .



3. **Valitse haluamasi käyttäjä Käyttäjät-sivulta** taulukosta.
4. Varmista, että käyttäjällä on vähintään seuraavassa taulukossa luetellut käyttöoikeudet ja rooli.



- Jos käyttäjälle ei ole määritetty asianmukaisia lisenssejä, valitse **Käyttöoikeudet-kohdassa** Muokkaa lisenssejä

  Ja valitse **käyttöoikeusyhteenvetosivulta Muokkaa käyttöoikeuksia** uudelleen.

- Muokkaa käyttöoikeuksia tarpeen mukaan ja valitse **Tallenna**.

- Jos asianmukaisia rooleja ei ole määritetty, valitse määritetty rooli kohdasta **Järjestelmänvalvojan roolit** -osa käyttäjän sivulla.

- Muokkaa rooleja tarpeen mukaan ja valitse **Tallenna**.

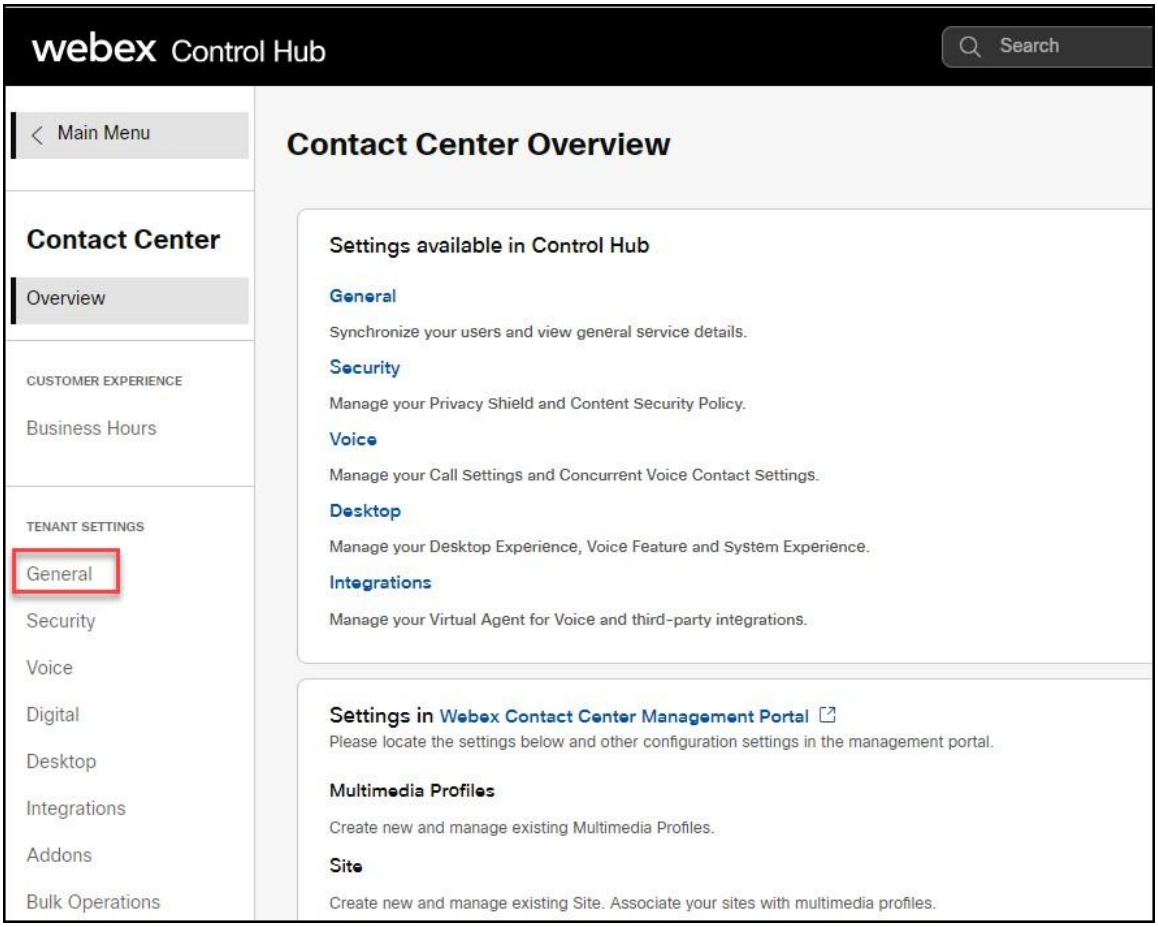
Lisenssit	
Viestit	Perusviestien
	lisäviestintä
Kokous	Perustilakokoukset
	advanced space -
	kokoukset Webex
	Meetings Suite
Kutsumus	Puhelu numerossa Webex (1:1-puhelu, muu kuin PSTN)

Lisenssit	
Asiakaspalvelukeskus	Yhteyskeskuksen hallinta
	Lisensoitu edustaja > Premium -
Rooli	
Palvelut	Yhteyskeskuspalvelun

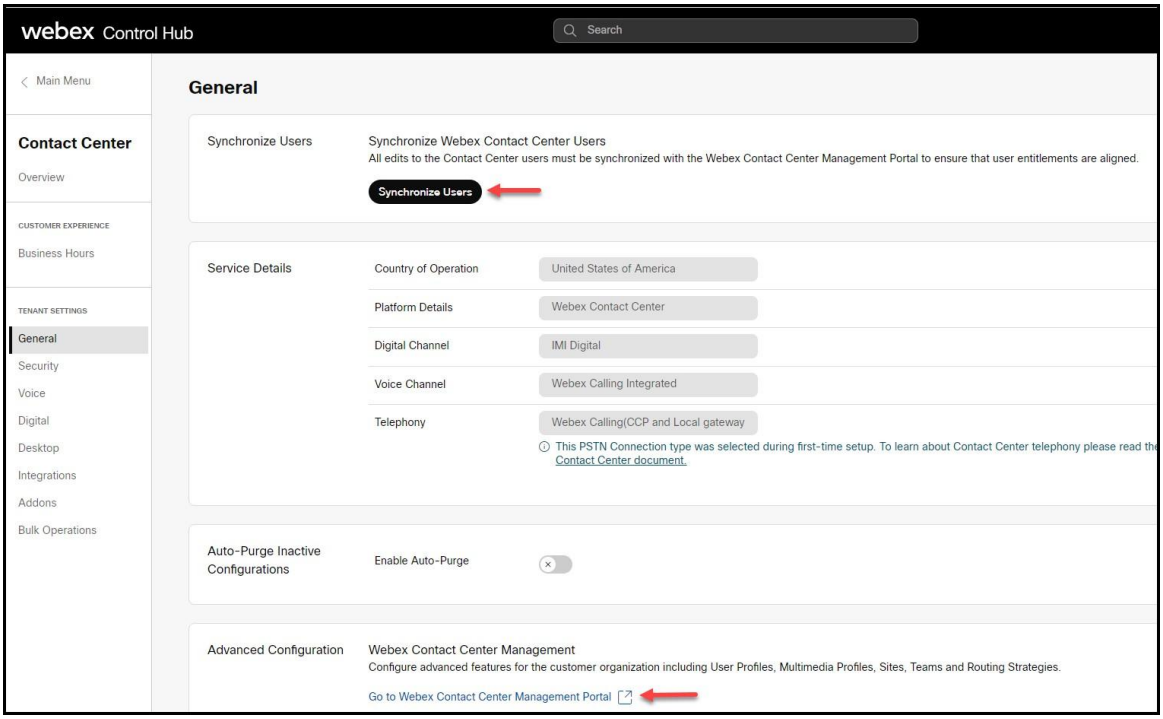
> **HUOMAUTUS** Jos havaitset synkronointiongelmia, valitse **Organisaation hallinta** -valintaruutu ja määritä **Koko**

Yhteyskeskuksen asetusten määrittäminen

1. Siirry Yhteyskeskus-sivulle vasemmanpuoleisessa siirtymispalkin **Palvelut-osassa** .
2. Valitse Yhteyskeskuksen vasemmanpuoleinen navigointivalikko, jos valitset Vuokralaiset asetukset - **kohdassa Yleinen** .



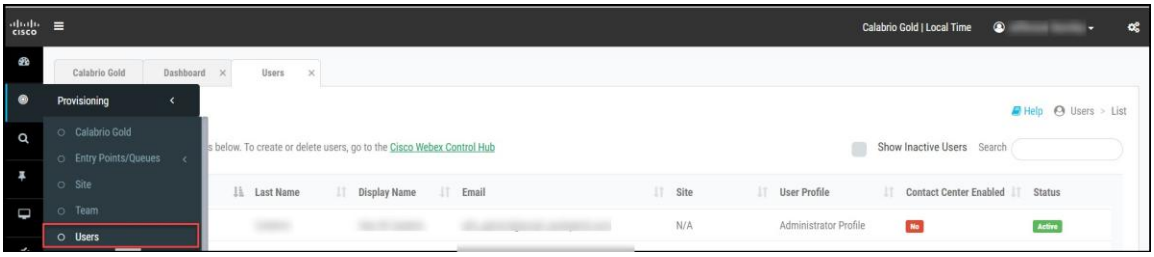
3. Valitse **Synkronoi käyttäjät**.



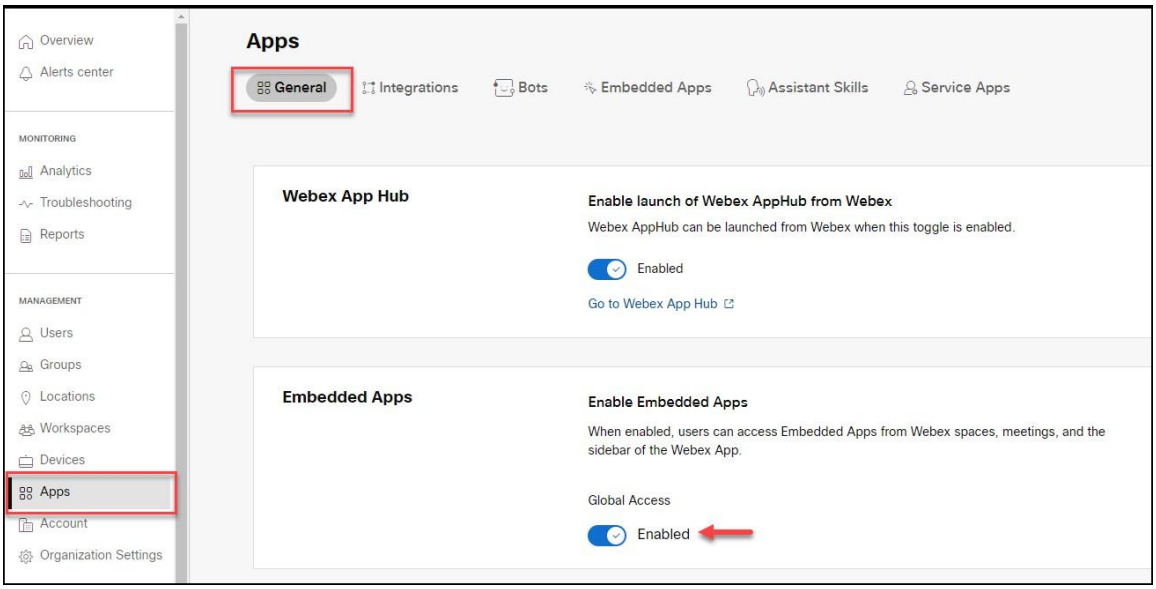
4. Napsauta **Siirry Webex Contact Center Hallintaportaali -** linkkiin. Hallintaportaali avautuu erilliseen ikkunaan.

5. Varmista hallintaportaalista, että API-tili on synkronoitu siirtymällä Provisiointiin **>Käyttäjät** vasemmasta navigointipalkista.

MUISTIINPANO Yhteyskeskuksen **käytössä -** tila on **Ei** tälle tilille.

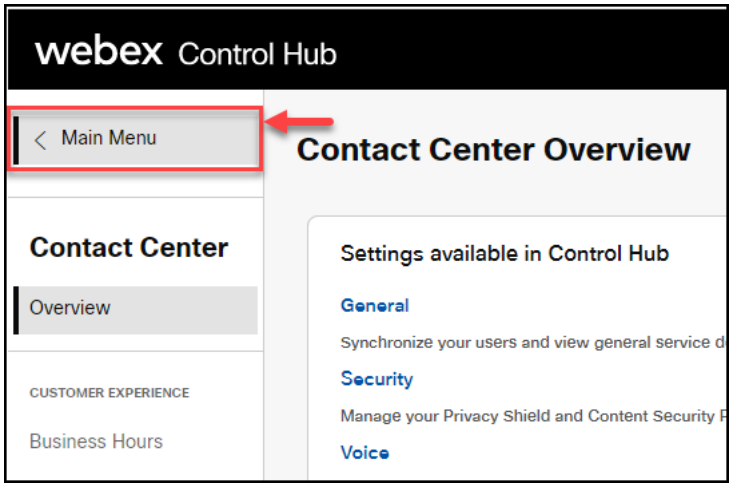


Sovellusasetusten määritys



1. Napsauta **vasemman siirtymispalkin** Hallinta-osassa **Sovellukset** .

HUOMAUTUS Jos olet **yhteyskeskussivuilla** , napsauta **päävalikkoa**

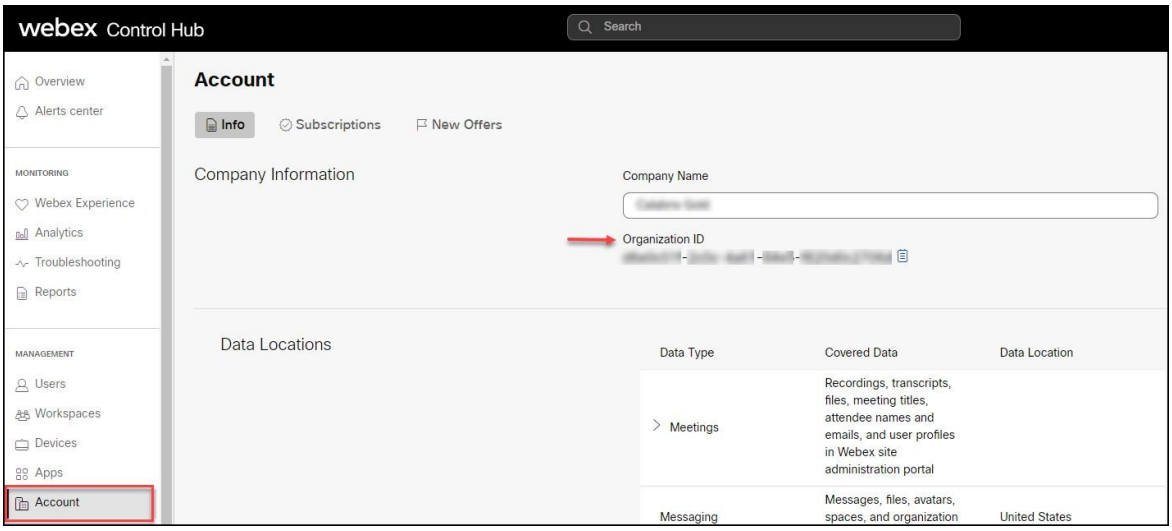


Avataksesi Sovellukset-sivun .

2. **Ota** Yleinen käyttö käytössä - **asetus käyttöön Sovellukset-sivun** Yleisellä **Tab** -sivulla.

Etsi organisaatiotunnus

1. Siirry Tili-sivulle vasemmasta siirtymispalkista.
2. **Tallenna organisaation tunnus** helppokäyttöiseen sijaintiin. Cisco-organisaatiotunnus vaaditaan, kun määrität yhteyden CWCC 2.0 -yhteyteen kohteessa Webex WFO. Organisaation tunnus tunnetaan myös nimellä Vuokralainen tunnus kohteessa Webex WFO.



Kartoittaa API-päätepisteet

Viimeisimmästä lopullisesta API-luettelosta on https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability .

Alue	Portal (Portal)	API
MEITÄ	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
BRITANNIA	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japani	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Hyväksy määritykset

1. Yritettiin kirjautua https://developer.webex-cx.com/ käyttäen yksityistä selainikkunaa, kuten Incognito for Chrome tai InPrivate for Edge -selainta.
2. Jos kirjautumisyritys epäonnistuu, avaa tukilippu Cisco-yrityksesi tai organisaatiosi varmennekumppanin kanssa.

3. Yritettiin kirjautua https://web.webex.com/ käyttäen yksityistä selainikkunaa, kuten Incognito for Chrome tai InPrivate for Edge -selainta.

4. Jos kirjautumisyritys epäonnistuu, avaa tukilippu Cisco-yrityksesi tai organisaatiosi asiantuntijakumppanin kanssa.

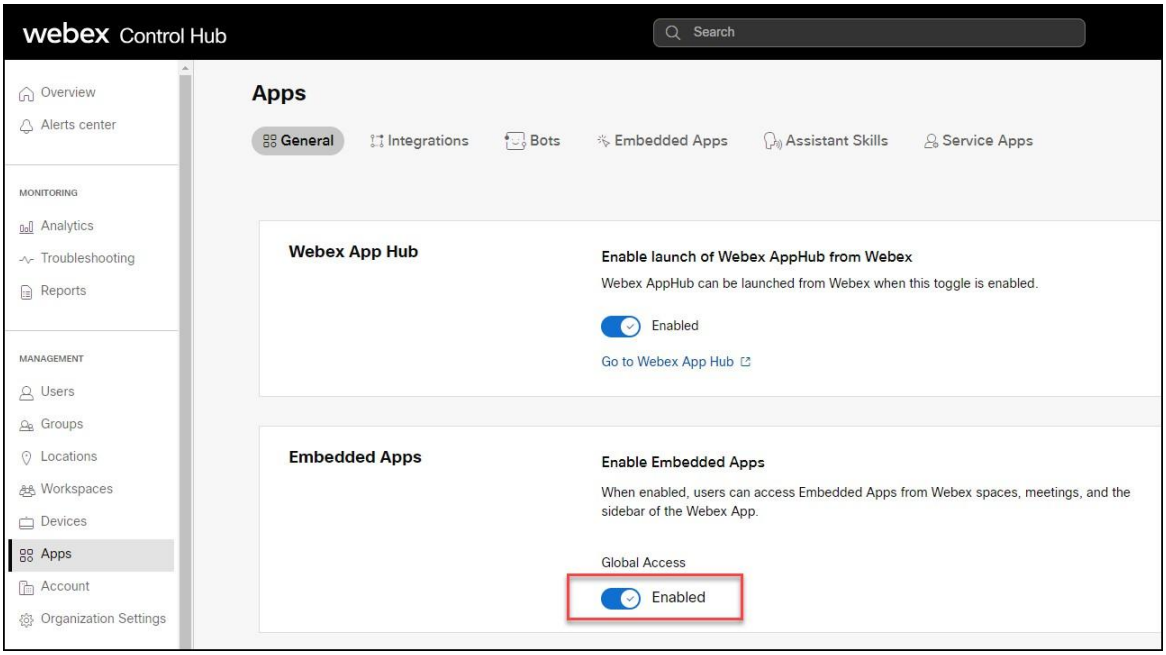
Ota pro pack -integraatio käyttöön

TÄRKEÄÄ Suorita tämä menettely vain, jos sinulla on Pro Pack.

1. Kirjaudu Webex Control Hubhttps://admin.webex.com/ -kohtaan .

2. **Napsauta** vasemmassa siirtymispalkissa Sovellukset-painiketta **Hallinta-kohdassa** .

3. Ota **yleinen käyttöoikeus käyttöön upotetut sovellukset - kohdassa**.



4. Valitse **Integraatiot**.

5. Salli Webex WFO-integraation käyttö napsauttamalla luettelon integraatiota tai etsimällä integraatiota Sen Sovellustunnus-tunnuksella. Integraation ominaisuudet -ikkuna avautuu.

   Calabrio-sovelluksen tunnus –
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmM3ZGVjZWI3NzzuMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJZGI4OGNhYmIxNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. Tuo **yleiskatsaus-kohdassa tulevien käyttäjien** käyttö käyttöön tai poista se **käytöstä**.

7. Valitse **Kaikki käyttäjät**.
8. Valitse **Tallenna**.

Yhdistä numeroon Cisco Webex Contact Center 2.0

Tässä osiossa kerrotaan, miten Cisco Webex Contact Center 2.0 ja Webex WFO välinen yhteys määritetään. Organisaation tunnus liitetään valvojan käyttötunnuksen tunnukseen, kun kirjaudut sisään.

TÄRKEÄÄ 1) Ole erityisen varovainen, ennen kuin teet muutoksia tilille, jolla määrität Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Jos sinun on muutettava järjestelmänvalvojaa Salasanaa on määräajoin käytettävä Määritä automaattinen uudelleenvaltuutusmenettely heti sen jälkeen, kun olet vaihtanut järjestelmänvalvojan salasanan, jotta voit varmistaa, ettei integraation yhteys katkea.
2) Jos olet olemassa oleva asiakas, joka muuttaa määritetyn datapalvelimen käytöstä, sinun on otettava yhteyttä Cisco Tekniseen tukeen, jos haluat käyttää teknistä palvelua.

Edellytykset

Kopioi seuraavat tiedot Webex Contact Center-toimittajalta ja tallenna ne helppokäyttöiseen sijaintiin.

Noudata Cisco Webex Contact Center -kohdassa säädettyjäohjeita.

- Käyttäjänimi – Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin kohdassa Cisco Webex Contact Center.
- Webex-järjestelmänvalvojalla on oltava Webex Contact Center -järjestelmän Webex Control Hub -kohdassa tarvittavat oikeudet ja roolit. Lisätietoja on Cisco Webex Contact Center -aiheen roolien ja käyttöoikeuksien määrittäminen -kohdassa.
- API URL – Webex Contact Center API, täydellinen perus-URL, joka sisältää protokollan.
- Vuokraajan tunnus – Tämä on Cisco Webex Contact Center-organisaatiotunnus.

Määritysmenettelyt

BEST PRACTICE Cisco suosittelee, että määrität CWCC 2.0:n yksityisessä selainistunnossa, kuten Incognito-tilan Google Chromessa tai Microsoft Edge -selaimessa.

- Muodosta yhteys kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0– Noudata tätä menettelyä, jos olet nykyinen asiakas, joka siirtyy numerosta CWCC 1.0 - 2.0 ja sinulla on QM, Analytics tai Classic WFM.

- Määritä CWCC 2.0 käyttämällä 2.0-ohjelmallista API-osoitetta. Noudata tätä toimintosarjaa, jos kokoonpanossa on QM, Analytics, Classic WFM tai WFM etkä siirry CWCC 1.0:sta 2.0:aan.

  Jos käytössäsi on WFM, sinun on muodostettava Yhdistä WFM kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0 Menettely sen jälkeen, kun CWCC 2.0 on määritetty 2.0-ohjelmallisilla API-toiminnoilla.

- Kun olet määrittänyt ACD, sinun on määritettävä automaattinen uudelleenvaltuutus.

CWCC 2.0:n määrittäminen 2.0-ohjelmallisilla API-toiminnoilla

1. Siirry Webex WFO **kohtaan Sovelluksen hallinta**>**Järjestelmän määritys**>**ACD -määritykset**.
2. Valitse ACD -kohdassa **Lisää**.
3. Valitse **Cisco Webex Contact Center 2.0** avattavasta **Valitse ACD** -luettelosta.
4. Määritä kentät seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
ACD-nimi	Anna ACD -kohteelle yksilöivä nimi.
Käyttäjänimi	Anna CWCC-käyttäjänimi. Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin kohteessa CWCC.
API URL	Anna Cisco Webex Contact Center API, täydellinen perus-URL, joka sisältää protokollatunnuksen.
Vuokraajan tunnus	Anna vuokraajan CWCC-tilin organisaatiotunnus.
Calabrio ONE API käyttäjänimi	Webex WFO-palvelutilin käyttäjänimi. Tätä palvelutiliä kutsutaan myös vuokraajan järjestelmänvalvojatiliksi tai API-käyttäjätiliksi. Tämä on pakollista, jotta tiedot voidaan ladata oikealle vuokralle. Järjestelmänvalvojan on luotava tämä tili, ja tili sijaitsee vuokralainenjärjestelmässäsi. Tälle vuokraajan järjestelmänvalvojatilille on myös annettava oikeat oikeudet tietojen lataamiseen. Ota yhteys Cisco-tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan luomisessa

Kent	Määritykset
	Järjestelmänvalvojan tili. Lisätietoja on kohdassa API-käyttäjänluominen ja roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.
Calabrio API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelun tilin salasana.
Tuotteet käytössä - laatuhallinta	**Laatuhallinta** – Valitse, jos organisaatiosi on ostanut Quality Managementin. Valitse Puheposti-valintaruutu , jos organisaatio haluaa vain Webex WFO vain ääniyhteystietojen käytölle. **Valitse Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalipalvelu)** -valintaruutu, jos organisaatiosi haluaa Webex WFO vain keskusteluista ja SMS viesteistä ja sähköposteista.
Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen mukautettuun saksi	(Valinnainen) Mahdollistaa sen, että kartoittat CWCC metafutua Selitteet kohteessa Webex WFO. Lisätietoja on kohdassa Synkronoinnissa yhteensynkronointi to Webex WFO . CWCC- ja CWCC-yhteystiedot synkronoidaan Webex WFO-arvoon. CWCC-oletusarvot on kartoitettu siitä luotuihin ylistysmerkintöihin, jotka on luotu Kohteessa Oletusarvoinen Esimies (sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Siitä on tehty". Kartoituksen jälkeen kohteeseen Webex WFO voidaan lisätä useita seurattavia tietoja. Neuvottelukentät ovat Media Playerin tietopaneelissa (Interactions-sivu > avaa yhteystiedon). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.
Synkronointiväli (minuutit)	Osoittaa, kuinka usein (minuuttia) haluat synkronoida käyttäjät, työryhmät ja palvelujonot kohteessa Webex WFO vastaaviin jonoihin kohteessa Cisco Webex Contact Center.
Kaappausviive (minuutit)	Määrittää, kuinka kauan WFM odottaa sitä tuo ACD-tilastoja ajanjakson päätyttyä.

Kenttä	Määritykset
Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön	(Valinnainen) Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa tiedot uudelleen edellisestä päivästä.
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	(Valinnainen) Mahdollistaa näytön nauhoittamiseen määritettyjen CWCC-edustajien näytöt kohteessa Webex WFO. Lisätietoja on näytön nauhoituksessa.
Kielimäärityksiä, kielimäärityksiä	Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteet käytössä -** osasta **Digitaalinen** . Tässä voit määrittää mukautetun tekstin, joka määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille, kuten sähköpostille tai keskusteluviestille. Saatavilla olevat vaihtoehtojen valinnat ovat peräisin Vuodentasataminen - **kartoituksesta** osa. Webex WFO etsii tuloksia tekstiyhteystiedon kielellä, kun käytät Vuorovaikutukset-sivun tekstihakusuodatinta. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan kohteeseen Webex WFO. B. Kieli, joka on määritetty määrittämääsi mukautettuun tekstin, joka on määritetty määrittämääsi mukautettuun tekstintasfäärityskenttään (A4-osan Määritykset). C. Varmistuskieli, joka määritetään seuraavassa Varmistustekstikieli-osassa . D. Oletuskieli (english).
Varmistustekstikieli	Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteista** Digitaalisen **Käytössä-osa** . Valitse tekstiyhteystiedoille määritettävä kieli, jos heillä ei ole liitettyä kieltä, kun heidät tuodaan Webex WFO -ohjelmaan, eikä heillä ole yllä olevassa **Kielikartoitus-osassa** määritettyä merkkiääntä. Webex WFO etsii tuloksia yhteystiedon tekstikielellä

Kent	Määritykset
	Käytä Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteyshenkilölle seuraavien tietojen avulla: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan kohteeseen Webex WFO. B. Kieli, joka on määritetty mukautettuun tekstin,jonka määrität **kohdassa A4/90,0000000000000000000000000000000000000000000000**
	C. Täällä määritettävä varmistuskieli (Varmistustekstikieli-osa). D. Oletuskieli (english).
Tarkistus-URL	**HUOMAUTUS** Tämä osa tulee näkyviin vain, kun muokkaat aiemmin luotua ACD. Se ei tule näkyviin, kun luot uuden ACD. Jos tunnuksen päivitysvirhe ilmenee, OAuth-prosessi katkeaa. Tämän asetuksen määrittämisen avulla järjestelmä voi aloittaa OAuth-todennuksen uudelleen, jos merkkipäivityksen virhe voi olla enintään 60 päivää. Tunnuksen päivitysvirhe voi ilmetä useista eri syistä, kuten seuraavista syistä. ▪ Järjestelmänvalvojatilin sähköpostiosoitteen muuttaminen. ▪ Tilin aktivointi poistetaan kohdassa Active Directory. ▪ Salasanan vaihtaminen kohteessa Active Directory. ▪ Vaihtaminen Active Directory-synkronoinnista Cisco-tilin kertakirjautumiseen. ▪ Toimialueiden vaihtaminen.
Käyttäjän synkronointi	Mahdollistaa käyttäjätietojen synkronoinnin kohteeseen Webex WFO kohteesta Webex Contact Center.

Kenttä	Määritykset
Mediatuonti	Media- ja nauhoitustiedostojen tuonti käyttöön kohteeseen Webex WFO Alkaen Webex Contact Center.

5. Valitse **Tallenna**. Sinut ohjataan uudelleen Cisco Webex Contact Center-kirjautumissivulle.
6. Anna Cisco käyttäjänimi ja salasana.
7. Kun Cisco-käyttäjänimi ja salasana on syötetty onnistuneesti, sinut ohjataan takaisin kohteeseen Webex WFO.

> **HUOMAUTUS** Jos käytössäsi on Uusi WFM, sinun on viimeisteltävä yhteys WFM kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0 -toimintosarja.

Määritä automaattinen uudelleenvaltuutus

1. Varmista, että olet kirjautunut ulos numerosta Cisco Webex Contact Center.
2. Siirry Webex WFO **sovelluksen hallinta**>**Järjestelmän määritys**>**ACD -määrityksiin**.
3. Valitse **ACD** -kohdassa Webex Contact Center 2.0 ACDACD-palvelinluettelosta ja valitse **Muokkaa**. Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD -sivu avautuu.
4. Siirry Tarkistusta URL - osaan ja kopioi URL napsauttamalla kopiokuvaketta.
5. Avaa yksityinen selain, kuten incognito-tila Google Chromessa.
6. Liitä URL yksityiseen selaimeen. Sinut reitietään sitten Cisco Webex -kirjautumissivulle.
7. Anna tähän ACD-kenttään linkitetyn järjestelmänvalvojatilin kirjautumisen tunnistetiedot ja kirjaudu sisään. Tämän jälkeen avautuu Webex WFO-kirjautumissivu.
8. Kopioi koodimerkkijono osoiteriville. Kopioitava osa alkaa samanarvoisen merkin jälkeen ja jatkuu URL-osoitteen loppuun.

> **ESIMERKKI**
>
>
>
>
> Yllä olevassa esimerkissä koodiosa on punaisessa hahmotellussa ruudussa, joka alkaa Z:stä ja päättyy arvoon 1. Huomautus: osa koodimerkkijonosta poistetaan suojaussyistä.

9. Siirry takaisin ACD -sivulle 2.0 Webex Contact Center ACD.
10. Anna koodi tarkistus-URL-osoitteen toiseen tekstiruutuun.

11. Valitse **Valtuuta**.
12. Valitse **Tallenna**.

Yhdistä WFM arvoon Cisco Webex Contact Center 2.0

Integraatiot-sivun avulla voit määrittää, muokata ja ottaa käyttöön Webex WFO WFM -integraatioita CWCC 2.0 -ympäristösi historialliseen ja reaaliaikaiseen sitoutumiseen. Tässä ohjeaiheessa kerrotaan yksityiskohtaisesti menettely, jossa Webex WFO WFM määritetään, jos käytössä on 2.0 (ohjelmalliset API:t).

HUOMAUTUS Jos havaitset ongelmia, ota yhteys Calabrio-tukeen. Lähetä Calabrio-tekninen **tukipyyntö** tähän: calabrio.com/support-request/

Edellytykset

- Sinulla on Super administrator - rooli WFM-kohdassa.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 on määritettävä **Sovelluksen hallinta** > **ACD Määritykset** -sivulla. Lisätietoja on kohdassa Yhteys kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0.
- Kerää seuraavat tiedot Webex Contact Center ACDACD Kokoonpano -sivulta **(** Sovellushallinta> Järjestelmän määritys > ACD -määritykset **).**

  API URL – Tämä on Cisco Webex CC-perus-URL.

  Webex WFO-palvelimen tunnus – Tämä on Webex WFO ACD-tunnus, joka on määritetty yksilöimään CWCC. Vuokraajan tunnus – Tämä on Webex WFO -vuokraajan tilin yksilöivä aakkosnumeerinen tunnus.
- **DS-call-leg-state-aPI** -ominaisuuslipun on oltava käytössä kohteessa Webex Control Hub.

Sivun sijainnit

WFM > WFM -asetukset > Integraatiot > Cisco Webex CC (Prog). API 2.0) -

Historialliset WFM > WFM -asetukset > Integraatiot > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

Tee näin

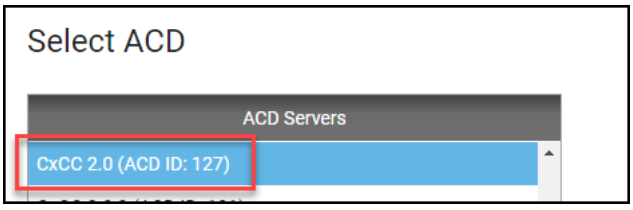
HUOMAUTUS Sinun on määritettävä historiallinen tietointegraatio, ennen kuin voit määrittää reaaliaikaisen integraation. Tämä johtuu siitä, että yhteyskeskuksen alustan edustajan synkronointiprosessi perustuu
Historiallisten tietojen keräys. Kaikki muut integraatiot, kuten käyttäjän tuonti, voidaan määrittää missä järjestyksessä tahansa.

Määritä uusi tai päivitä olemassa oleva integraatio

1. Siirry kohtaan **WFM** > **WFM -asetuksiin** > **Sietegrations** > **Cisco Webex CC (Prog). API 2.0) - Historiallinen**.
2. Napsauta Uuden integraation määrittäminen tai valitse Olemassa olevan integraation päivittäminen.
3. Anna tarvittavat tiedot saatavilla olevissa kentissä. Siirrä kunkin kentän vieressä olevan tietokuvakkeen päälle ja lue kuvaus huolellisesti. Oletusarvot ovat mahdolliset Asetukset-kentässä .

   - **Cisco Webex CC-perus-URL** – Anna Webex Contact Center API, täydellinen perus-URL,joka sisältää protokollatunnisteen. Tämä on **ACD -kohteen API URL -** arvo.
   - **Palvelintunnus kohteessa Webex WFO** – Tämä on ACD -tunnus kohteelle CWCC. Kun olet määrittänut CWCC ACD Sovellushallinta>Järjestelmämääritykset > ACD -määritykset , etsi palvelintunnus (tunnetaan myös nimellä ACD ID) ACD-palvelinluettelosta **.**

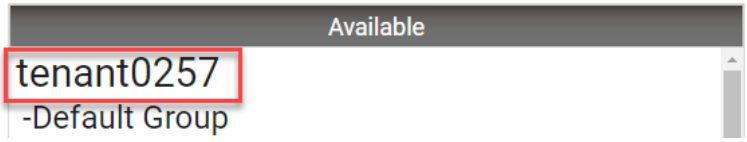
     ESIMERKKI

   - **Vuokraajan tunnus kohteessa Webex WFO** – Anna määritetty Webex WFO-vuokralainentunnus. Tämä on Webex WFO-vuokraajan tunnus. ACD Kokoonpano -sivulle annettu **CWCC vuokraajan tunnus -** arvo ei ole se.
     - Voit tunnistaa Webex WFO-vuokraajan tunnuksen siirtymällä **sovelluksen hallintaan** > **Käyttäjämääritykset** > **Käyttäjät**.

- **Valitse käyttäjä Käyttäjätiedot-osasta** avattavasta **Valitse** käyttäjä -luettelosta.
- Etsi liitetyt **ryhmät- ja Työryhmät-osa** ja merkitse ensimmäinen luettelossa näkyvä rivi muistiin. Tämä on vuokraajan tunnus. Palaa nroon Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integraatiot -sivu. Ota yhteyttä Cisco-tukeen , jos et löydä vuokraajan tunnusta.

ESIMERKKI



4. Tallenna muutokset valitsemalla **Tallenna** .
5. Kun painike on tallennettu, **ota** käyttöön. Ota tallennetut muutokset käyttöön ja aloita integraatio valitsemalla **Ota käyttöön** .
6. Siirry historialliseen tietoliitäntään **määritettyäsi kohtaan WFM** > **WFM -asetuksiin** > **Integrations >Cisco Webex -kopio (Prog. API 2.0) - RTA** ja määritä reaaliaikainen liittymisliitäntä toistamalla nämä vaiheet.

HUOMAUTUS Käyttöönottoprosessi voi kestää enintään viisi minuuttia. Kun viesti on valmis, näkyviin tulee vihreä valintamerkki ja viesti. Näytä kohdistimen päivämäärä ja aika viemällä hiiren osoitin valintamerkin päälle.
Viimeisin asennus. Jos näkyviin tulee punainen X vihreän valintamerkin sijaan, ota yhteyttä Cisco Support Services -palveluihin.

Version 2.0 rajoitukset

Edustajan suorituskykytilastot eivät voi käyttää suoraa yhteydenottojen määrää ja kestoa. Ylivuoto

ei ole käytettävissä mittarina.

Synkronoi synkronoitu synkronointi ohjelmistoon Webex WFO

Voit määrittää, mitkä Cisco Webex Contact Center (CWCC) -oletusarvot synkronoidaan CWCC-yhteydenottojen kanssa Webex WFO-arvoiksi. Osaamisalue voidaan kerätä CWCC:n globaaleista muuttujakentistä tai
Vakiokentät palautettiin API päätepistevastauksissa. Sieltä, aksentti on muotoiltava oikein, ennen kuin se voidaan lisätä Webex WFO. Kokoonpano on valmis, kun CWCC metafiointi on lisätty Webex WFO-merkkiin ja kartoitettu Webex WFO-merkintään.

Tässä ohjeaiheessa on tietoja menettelyistä, joilla kerätään ja muotoillaan tekstinä tekstinä CWCC API-vastauksista, Webex WFO-kartoitusmenetelmästä ja esimerkkejä. Kartoituksen jälkeen kohteeseen Webex WFO voidaan lisätä useita seurattavia tietoja. Neuvottelukentät ovat Media Playerin tietopaneelissa (Interactions-sivu > avaa yhteystiedon). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.

Yleiset muuttujat ovat Cisco luomia mukautettuja kenttiä. Lisätietoja yleisistä muuttujista on CWCC Administrator -sivulla. Vakiomuotoiset mukautetut tietokentät ovat peräisin CWCC-hakupisteistä. Lisätietoja on kohdassa Cisco-dokumentaatio, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Seuraava koodi on esimerkki /hae API vastauksesta.

Globaaleja muuttujia tuetaan äänikanavien ja kaikkien digitaalisten kanavien mukautettuna psykologina.

```
{
   "data": {
      "tehtävä": {
         "tehtävät": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": tosi,
               "isActive": epätosi,
               "jono": [
                  {
                              "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "nimi": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "tila": "päättyi",
               "omistaja": {
                           "nimi": "callbackbackub2user1 callbackele2user1",
                  "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "tunnus": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "kanavatyyppi": "puhelin"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Edellytykset

- Cisco Webex Contact Center 2.0 on määritettävä ACD-määritykseksi kohteessa Webex WFO.
- Ensin on luotava säiettä siitä, kun etsit Vähintään-Webex WFO (sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Managerissa) kullekin CWCC onnetarkastelukentälle, jonka haluat kartoittaa Webex WFO-merkkiin.

  Sinun on valittava **teksti** avattavasta **Valinnainen tyyppi** -luettelosta, joka on Peräisin Siitä, mikä on Paljonko on,, jotta voit kartoittaa, mitä siitä on Peräisin, TaisenTallentaja-sivulta.

  Varmista, että **avattavaACD Data** -luettelo on tyhjäTallennaTallentamisohjelma -sivulla. Kaikki muut Asetusten hallinta -sivun kentät voidaan määrittää tarpeen mukaan.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän määritys > ACD Kokoonpano > Cisco Webex Contact Center 2.0

Menettelytavat

Näissä menettelyissä on tietoja siitä, miten kerätä ja muotoilla asianmukainen metafora CWCC API-vastauspisteistä. Kaikkien sill. sill. on oltava näiden muotojen mukaisia. Saatavilla on kaksi muotoa sen mukaan, käytetäänkö vakiokenttiä tai yleisiä muuttujakenttiä. Kenttien kirjainkoko ei sisällä välilyöntejä tekstin välillä.

Voit viitata seuraavassa esitettyän API -esimerkkipyyntöön, kun muotoilet muotoilua.

```
{
    taskDetails (
            lähettäjä: 1631192040000
            nroon: 1654515806364
            suodatin: {
                ja: [
                    { kanavatyyppi: { yhtä suuri: puhelin } }
                ]
            }
    ) {
        tehtävät {
            id
            stringGlobalVariables(nimi: "Global_VoiceName") {
                Nimi
                arvo
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Vakiomuotoiset tietokentän muodon on oltava
  <task tai taskDetails>.<fieldName>
- Yleisen muuttujan tietokentän on muotoiltava nimellä
  <task tai taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data-tyyppi>

Kerätä ja muotoilla CWCC vakiotasf.kentät

1. Valitse asianmukainen etuliite CWCC API-vastauksen perusteella. Päätepisteet jakautuvat kahteen luokkaan: ne ovat <taskDetails> ja <task>.

   Käytä tekstiä,taskDetails kaikkien taskDetails-vastausten etuliitteenä.

   Käytä tekstiä,tehtävä kaikkien tehtävävastausten etuliitteenä.

   ESIMERKKI : Valitset, että haluat kerätä metafenssin "channelType"-ruudussa. Esimerkkipyynnössä API "channelType" kuuluu taskDetails-luokkaan. Siksi käytät tekstiä **taskDetails**

2. Lisää piste. Älä lisää välistystä.

   ESIMERKKI-tehtäväDetails .

3. Jos keräämässäsi metaforassa ei ole hierarkiatasoja, lisää kentän nimi ja muotoile metafora-arvo seuraavasti. Kenttien kirjainkoko ei sisällä välilyöntejä tekstin välillä.

   <task tai taskDetails>.<fieldName>

   ESIMERKKI taskDetails.channelType

4. Jos keräämässäsi metaforassa on hierarkiatasoja, muotoile sisällön sisällön arvo seuraavasti ilman välilyöntejä tekstin välissä. CWCC 2.0 -tiedostosi on nyt valmis kartoitettavaksi Webex WFO- tai Webex WFO- tai Webex WFO-

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

Keräys- ja muotoile CWCC yleisen muuttujan, jossa on yleisen muuttujan,, kentät

Yleiset muuttujat sisältävät GlobalVariables-tekstin vastauksessa API.

1. Valitse asianmukainen etuliite CWCC API-vastauksen perusteella. Päätepisteiden etuliitteet kuuluvat kahteen luokkaan. ne ovat <taskDetails> ja <task>.

   Käytä tekstiä,taskDetails kaikkien taskDetails-vastausten etuliitteenä.

   Käytä tekstiä,tehtävä kaikkien tehtävävastausten etuliitteenä.

   ESIMERKKI : Valitset, että haluat kerätä Global_VoiceName- tai Global_VoiceName. Esimerkkipyynnössä API nimi Global_VoiceName kuuluu tehtäväluokkaan. Siksi käytät tekstitehtävä

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

2. Lisää etuliitteen jälkeinen aika.

   ESIMERKKI-tehtävä .

3. Etsi ja kopioi yleinen muuttujan nimi siinä muodossa, jossa se näkyy API-vastauksessa, ja lisää se sitten muotoillulle tekstille.

   ESIMERKKI-tehtävä . Global_VoiceName

4. Lisää kaksoispiste.

   ESIMERKKI-tehtävä . Global_VoiceName:

5. Etsi tietotyyppi, joka sijaitsee samalla linjalla kuin yleinen muuttujan nimi. Aktivoi tietotyypin ensimmäinen kirjain.

   Alla on luettelo kaikista tuetuista Cisco yleisistä muuttujista ja tietotyypeistä.

   - integerGlobalVariables – where <Integer> on tietotyyppi.
   - stringGlobalVariables – where <String> on tietotyyppi.
   - longGlobalVariables – where <Long> on tietotyyppi.
   - doubleGlobalVariables – where <Double> on tietotyyppi.
   - booleanGlobalVariables – where <Boolean> on tietotyyppi.

ESIMERKKI

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

Tämän esimerkin tietotyyppi on merkkijono. Tietotyypin ensimmäisen kirjaimen on oltava isolla alkukirjaimella. Käytä merkkijonoa ja lisää se muotoiluun. **tehtävä.**

Global_VoiceName:merkkijono

6. Varmista, että muotoillut teksti on seuraavassa muodossa. Kenttien kirjainkoko ei sisällä välilyöntejä tekstin välillä. CWCC 2.0 -salaseesi on nyt valmis kartoitettavaksi Webex WFO-merkintään.

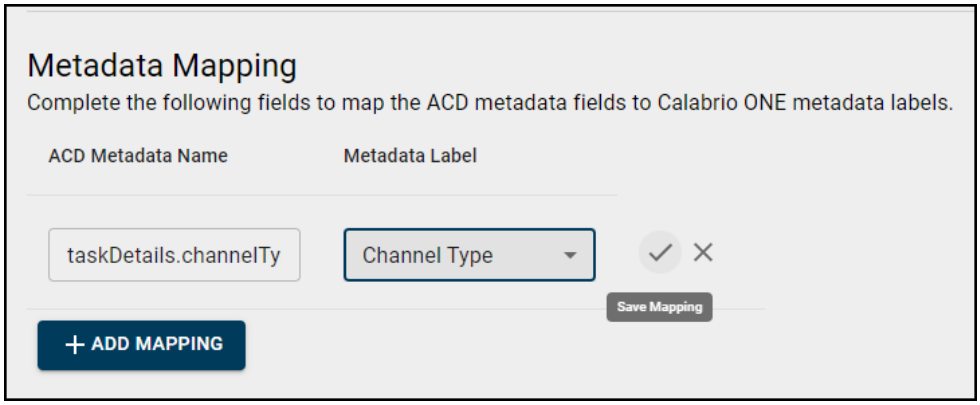
   <task tai taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data-tyyppi>

Kartta CWCC-ind.in Webex WFO

1. **Siirry Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD -määrityssivulle.
2. Valitse luom. **kartoittaminen** -osasta **Lisää yhdistäminen**.
3. Kirjoita ACD Merentasaajan **nimi -kohdan** tekstiruutuun CWCC-metaforinen arvo, joka on oikein muotoiltu.

4. Napsauta avattavaa luetteloa Sähköpostiselite-sarakkeessa ja valitse haluamasi merkintä vaihtoehtoluettelosta.
5. Tallenna työkalurivin määritys napsauttamalla valintaruudun kuvaketta.

ESIMERKKI



6. (Valinnainen) Lisää lisämainintoja ja toista haluamasi mukaan valitsemalla **Lisää yhdistäminen** .
7. Napsauta **sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Tallenna-painiketta** .

Mallipyyntöjen aset.

Seuraavassa on saatavilla olevat tehtävävaihtoehdot, jotka ovat saatavilla, ja ne ovat valittavissa.

tehtäväkoe, jossa on otettu mallipyynnön

```
{
    tehtävä(
            lähettäjä: 1631111190000
            nroon: 1634123120000
            suodatin: {
                ja: [
                    { kanavatyyppi: { yhtä suuri: puhelin } }
                ]
            }
    ) {
        tehtävät {
            id
            tila
            kanavatyyppi
            createdTime
            päättyi-aika
            alkuperä
            kohde
            contactReason
            suunta
            omistaja { tunnusnimi }
            entryPoint { id name }
```

```
                terminationType-tyyppi
                channelSubType
                asiakas { nimi puhelinnumero sähköposti }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { sähköposti { aihe metaData } }
                takaisinsoittotiedot {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime -aika
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    takaisinsoittotyyppi
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                sukunimi { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalDuration
                csatSopii
                blindTransferNeuvottelu
                conference Laskennat
                conferenceDuration
                consultPuhelut
                konsultointi
                hold Laskennat
                holdDuration
                selfserviceService
                omapalvelusyistäminen
                connected Laskennat
                connectedDuration
                konsultoiToQueueDue
                konsultoiToQueueDuration
                transfer Laskennalla
                päättäminen
                soi-duration
                jonotus
                queue Laskennalla
                kaapattu
            }
        }
    }
```

Seuraavassa on saatavilla olevat tehtäväDetails-vaihtoehdot, jotka ovat saatavilla.

taskDetails-määritysten määritys mallipyynnössä

```
{
    taskDetails(
                lähettäjä:
                1631192040000
                nroon: 1634648040000
                suodatin: {
```

```
                ja: [
                    { kanavatyyppi: { yhtä suuri: puhelin } }
                ]
            }
    ) {
        tehtävät {
            id
            tila
            kanavatyyppi
            createdTime
            päättyi-aika
            alkuperä
            kohde
            contactReason
            suunta
            omistaja { tunnusnimi }
            entryPoint { id name }
            terminationType-tyyppi
            channelSubType
            asiakas { nimi puhelinnumero sähköposti }
            isActive
            isCallback
            channelMetaData { sähköposti { aihe metaData } }
            takaisinsoittotiedot {
                callbackRequestTime
                callbackConnectTime -aika
                callbackNumber
                callbackStatus
                callbackOrigin
                takaisinsoittotyyppi
            }
            recordingLocation
            lastWrapupCodeName
            sukunimi { id name }
            lastSite { id name }
            lastTeam { id name }
            lastEntryPoint { id name }
            totalDuration
            csatSopii
            blindTransferNeuvottelu
            conference Laskennat
            conferenceDuration
            consultPuhelut
            konsultointi
            hold Laskennat
            holdDuration
            selfserviceService
            omapalvelusyistäminen
            connected Laskennat
            connectedDuration
            konsultoiToQueueDue
            konsultoiToQueueDuration
            transfer Laskennalla
            päättäminen
            soi-duration
```

```
61                  jonotus
62                  queue Laskennalla
63                  kaapattu
64              }
65          }
66      }
```

Taulukkoja ei tueta

Mukautettua ohjelmistoa ei tueta luetteloille ja taulukoille. Seuraavassa taulukossa määritetään, mitä taulukkoja ei tueta.

Taulukkoja ei tueta	Kuvaus
Jonoja	Jonon tiedot.
Sivustoja	Sen fyysisen yhteyskeskuksen sijainnin nimi, johon tehtävä jaettiin.
Tiimit	Sen ryhmän nimi, jolle puhelu jaettiin.
Osallistujien	Tehtävän käsitelleet edustajat.
entryPoints CWCC.	Tunnus, yhteystiedon ensimmäisen laskeutumispaikan nimi kohteessa

Cisco Webex Contact Center-integraatiotiedot

Tässä osiossa kerrotaan, miten Cisco Webex Contact Center integroituu Webex WFO-järjestelmään, kun nämä kaksi järjestelmää on yhdistetty.

Tietoja: Webex WFO-digitaalisen kanavan tuki

Webex WFO tarjoaa digitaalista kanavatukea CWCC-monipuhelin- tai monipuhelinjärjestelmällesi. Digitaalisen kanavan Webex WFO-tuen avulla Webex WFO-järjestelmäsi äänitallenteet, keskustelun transkriptiot ja CWCC SMS -transkriptiot ovat Webex WFO-, visualisoituja ja saatavilla **Interactions-sivulla** . Digitaalisen kanavan tuki varmistaa kattavan kuvan vuorovaikutuksesta ja saumattoman käyttökokemuksen Webex WFO-kanavissa. Avaa vuorovaikutuksen tiedot kaksoisnapsauttamalla mitä tahansa kanssakäymistä **Vuorovaikutukset-sivulla** .

Termit monikanavaiset ja omnikanavaiset yhteyskeskukset eivät ole synonyymejä. Niillä on selviä eroja siinä, miten ne määritetään. Monikanavaiset yhteyskeskukset tukevat eri viestintäkanavia. Tuettuja kanavia voivat olla puhelut, sähköpostit, web-keskustelu, sosiaalinen media ja paljon muuta. Kukin kanava toimii itsenäisesti, ja sillä on oma jononsa ja kyseisen kanavan käsittelyyn erikoistuneita edustajia. Kukin kanava on kuitenkin siilottu, mikä voi aiheuttaa murtuneen viestinnän. Tämä tarkoittaa, että kun asiakas siirtyy kanavalta toiselle, asiakkaan kanssakäyminen menettää matkansa aikana lisääntymisvaikutuksia ja kontekstia.

Kaikkikanavat ja yhteyskeskukset tarjoavat saumattoman ja integroidun kokemuksen kaikissa viestintäkanavissa. Kanavat ovat yhteydessä toisiinsa, jolloin asiakkaat voivat aloittaa keskustelun yhdellä kanavalla ja jatkaa sitä toisella kanavalla toistamatta tietoja. Kaikkikanavaratkaisujen avulla edustajat voivat tietää jokaisen asiakkaan historian ja käsitellä asiakaspyyntöjä nopeasti kaikissa viestintäkanavissa.

> **ESIMERKKI** : Kaikkikanavainen kokemus on se, kun keskustelu aloitetaan, edustaja ja asiakas jatkavat kanssakäymistä puhelun kanssa. Tiedot keskustelukanavalta
> Ja äänikanava yhdistetään integroidun kaikkikanavaratkaisun avulla.

Tuetut yhteystietoskenaariot

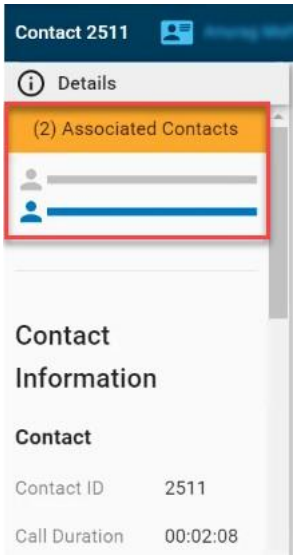
Seuraavia skenaarioita tuetaan.

- Saapuvat/lähtevät viestit
- Siirrot

- Konferenssit

HUOMAUTUS-neuvottelut eivät ole tuettuja sähköpostikanavissa.

ESIMERKKI Tässä kuvassa kuvattuun vuorovaikutukseen sisältyy siirto, minkä vuoksi keskustelun kaksi jalkaa on saatavilla Associated Contacts -osiossa. Liitetyt yhteystiedot -osassa:
voit valita eri edustajia keskustelusta tai SMS-transkriptiosta. Sininen kuvaa valittua edustajaa.
Täydellinen keskustelu tai SMS -transkriptio näkyy riippumatta siitä, kumpi edustaja on valittuna.
Valittu edustaja näkyy kuitenkin tekstilokin oikealla sivulla oleissa sinisissä puhelaatikoissa.



Menettelytavat

Ota digitaaliset kanavat käyttöön

1. Siirry Webex WFO **sovelluksen hallintaan** > **ACD-määrityksiin**.
2. Valitse **ACD** - **osassa Lisää** . # **ACD Tiedot -** ikkuna avautuu.
3. Avaa **ACD -määrityssivu valitsemalla Cisco Webex Contact Center 2.0** avattavasta **Valitse ACD** -luettelosta.
4. **Valitse Tuotteet käytössä -** osassa **Laatuhallinta**.
5. Valitse **Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalinen)**.
6. Valitse **Tallenna**.

Suodatin keskustelulle, SMS, sähköpostille tai sosiaalisen median transkriptioille Interactions-sivulla

1. Siirry kohdassa Webex WFO **Vuorovaikutukset**.
2. **Napsauta Suodatint-ruudussa** Avattavaa **Yhteystiedon tyyppi** -luetteloa Suodattimet-sarakkeessa.
3. Valitse **Keskustelu** , jos haluat keskustella transkriptioita, **SMS** for SMS transkriptioita tai **sähköpostin** tekstiotteita varten.
4. Valitse **Käytä**.

Rajoitukset

Aloitusnäytön ja Näytön nauhoituksen hallintakomennot koskevat vain näyttö -komentoja, joihin ei ole liitetty ääniyhteyshenkilöä. Tätä voidaan käyttää kaappaamaan näytön toiminta, kun edustaja käsittelee digitaalista kanssakäymistä, mutta se ei yhdistä digitaalista vuorovaikutuksen transkriptiota vuorovaikutuksen yksityiskohtiin.

Keskustelutuki

Kun asiakas käyttää keskustelua ottaakseen yhteyttä CWCC -kenttään määritettyyn edustajaan, keskusteluun liittyvä keskustelu ja siihen liittyvät tiedot liitetään arvoon Webex WFO. Jokaisella keskusteluun osallistuvalta edustajalta on täydellinen keskustelun transkriptio koko vuorovaikutuksesta, ei vain heidän henkilökohtaisesta osuudestaan vuorovaikutuksessa.

Jokaisella vuorovaikutuksen osalla **on yhteystiedon tunnus**, joka on keskustelun yksilöivä tunnus. Liitetty **yhteyshenkilön tunnus** on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen yhteyden kaikkiin Webex WFO -yhteyden saaneiden yhteystiedon vastuuhenkilöiden kanssa. Keskustelulla voi olla useita jalkoja, jos sillä on siirtoja tai puhelinneuvotteluja.

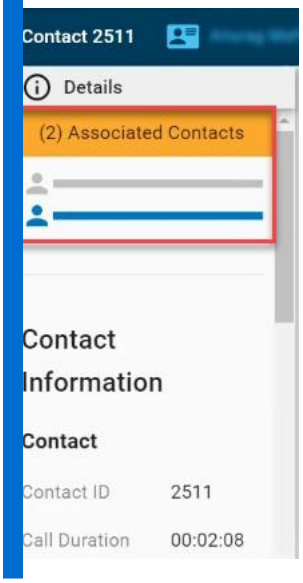
Tämä tarkoittaa, että keskustelun kullakin osuudella on yksilöivä yhteystietotunnus, ja kaikilla keskustelun säärillä on sama jaettu yhteyshenkilötunnus. Keskustelun valitsemisen jälkeen voit tarkastella kaikkia niihin liittyviä keskusteluja Keskustelu-sivulla näkyvässä keskustelun transkriptiossa. Lisätietoja on yhteystiedon tietojen tarkastelussa.

Edellytykset

- Käytössäsi on Cisco Contact Center Desktop (Edustajan kojelauta).
- Sinulla on Cisco-keskustelun widgetti määritettynä Cisco Contact Center Desktopille.

HUOMAUTUS Jos valittuun keskusteluun on siirtojen tai puhelinneuvottelujen vuoksi liitetty lisää edustajia, näytä edustajien keskustelupöytäkirjat napsauttamalla Associated-kohdassa olevaa edustajaa.

Tiedot-ruudun Yhteystiedot-osa.



Rajoitukset

- Keskustelupöytäkirjat ovat saatavilla vain siinä organisaatiossa, jossa CWCC ACD on määritetty. Kolmansien osapuolten organisaatioiden kanssa käydyt keskustelut eivät ole käytettävissä. Jos keskustelu siirretään kolmannelle osapuolelle, Webex WFO sisältää vain tiedot edustajan osasta keskustelusta ennen siirtoa.
- Liitetyt yhteydenottotunnukset ovat yhdenmukaiset tekstikeskustelun kaikilla jaloilla (siirrot ja puhelinneuvottelut mukaan lukien). Vaikka niihin liittyvät yhteydenottotunnukset ovat yhdenmukaiset äänipuhelun kaikilla jaloilla (mukaan lukien siirrot ja puhelinneuvottelut). Niihin liittyvät yhteydenottotunnukset poikkeavat kuitenkin toisistaan tekstikeskustelujen ja yhden asiakasmatkan äänipuhelujen välillä.

SMS-tuki

Kun asiakas ja edustajan vaihto SMS-viestejä, joita kutsutaan myös tekstivieseiksi, SMS-viestejä ja niihin liittyviä tietoja SMS-viesteihin lisätään Webex WFO. Jokaisella keskustelussa mukana olevalla edustajalla on täydellinen SMS-transkriptio koko vuorovaikutuksesta, ei vain heidän henkilökohtaisesta osastaan vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen kullakin osuudella on yhteystiedon tunnus, joka on SMS-vuorovaikutuksen yksilöivä tunnus. Liitetty yhteyshenkilön tunnus on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen yhteyden kaikkiin Webex WFO -yhteyden saaneiden yhteystiedon vastuuhenkilöiden kanssa. SMS-keskustelulla voi olla useita jalkoja, jos se sisältää siirrot tai puhelinneuvottelut.

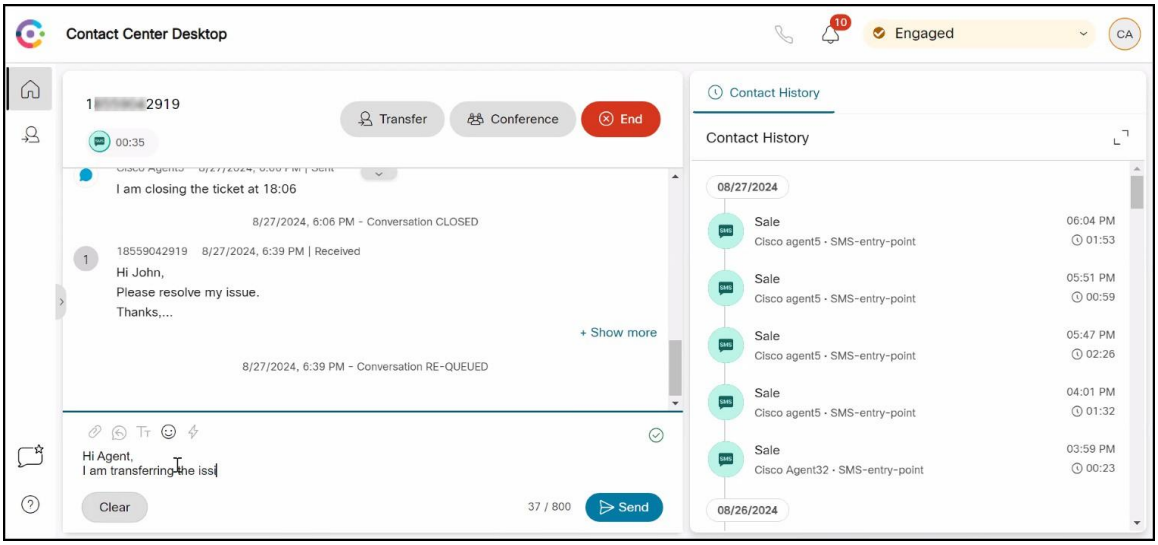
Tämä tarkoittaa, että SMS kullakin osuudella on yksilöivä yhteystietotunnus, ja kaikilla SMS -aitaa yhdistävällä osuudella on sama jaettu yhteyshenkilötunnus. Kun olet valinnut SMS-yhteystiedon Vuorovaikutukset-sivulla, voit katsella kaikkia niihin liittyviä SMS -viestejä Media Playerissa (**Vuorovaikutukset** > Kaksoisnapsauta yhteystietoa, jos haluat tarkastella sen SMS-transkriptiota). Lisätietoja on yhteystiedon tietojen tarkastelussa.

Edellytykset

- Käytössäsi on Cisco Contact Center Desktop (Edustajan kojelauta).
- Kelvollinen puhelinnumero on määritetty SMS-jonoksi.

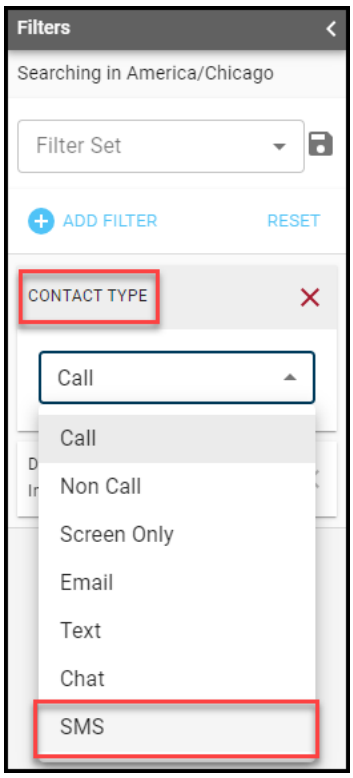
Esimerkinkulku

Tämä esimerkki tuo näyttöön tyypillisen SMS-keskustelun asiakkaan ja Webex Contact Center-edustajan välillä.

1. Asiakas ottaa yhteyttä edustajaan matkapuhelimella.
2. Asiakasyhteyshenkilö näkyy Contact Center Desktop -jonossa, ja edustaja hyväksyy sen.
3. Asiakas ja edustaja vaihtavat SMS-viestejä muutaman minuutin ajan, minkä jälkeen edustaja lopettaa keskustelun.
4. 

5. Edustajien on lopetettava keskustelu napsauttamalla **Yhteyskeskuksen työpöytäjärjestelmän Lopeta-painiketta** , ennen kuin Webex WFO voi niellä SMS -transkriptioita ja SMS -tietoja.
6. Etsi Webex WFO SMS -transkriptiot siirtymällä **Vuorovaikutukset-sivulle** . Varmistaa **Yhteystietotyyppi** on valittu suodattimeksi, SMS-viestien **suodattamaksi** ja valitse luettelosta SMS

yhteisvaikutuksen kanssa.

7. 

(Yhteystiedon tyyppi -suodattimen avattava luettelo Vuorovaikutukset-sivulla)

Rajoitukset

- SMS-transkriptiot ovat saatavilla vain organisaatiossasi, jossa CWCC 2.0 ACD on määritetty. SMS kolmannen osapuolen organisaatioiden kanssa tapahtuvat viestit eivät ole käytettävissä. Jos SMS-keskustelu siirretään organisaation yhteyskeskuksesta toiseen kolmannen osapuolen organisaatioon, sen SMS-keskustelun osan transkriptio ei ole käytettävissä Webex WFO.
- Liitetyt yhteydenottotunnukset ovat yhdenmukaiset SMS -keskustelun kaikilla jaloilla (mukaan lukien siirrot ja puhelinneuvottelut). Vaikka niihin liittyvät yhteydenottotunnukset ovat yhdenmukaiset äänipuhelun kaikilla jaloilla (mukaan lukien siirrot ja puhelinneuvottelut). Niihin liittyvät yhteydenottotunnukset poikkeavat kuitenkin toisistaan SMS-keskusteluiden ja yhden asiakasmatkan äänipuhelujen välillä.

> **ESIMERKKI** Asiakkaan kanssakäymiseen sisältyy SMS keskustelu yhden edustajan kanssa, sitten SMS-keskustelu siirretään toiselle edustajalle ja lopuksi toiselle edustajalle ja Asiakkaalle on soitettu viiden minuutin puhelu ennen yhteydenpidon päättymistä. Webex WFO -kohdassa sekä ensimmäinen SMS keskustelu asiakkaan ja ensimmäisen edustajan kanssa että jatkuivat

SMS keskustelu, joka siirrettiin toiselle edustajalle, on sama liitetty yhteyshenkilötunnus. Asiakkaan ja toisen edustajan 5 minuutin puhelulla on eri liittyvä yhteystietotunnus.

- Webex WFO vain mahdollistaa keskustelun ja SMS -vuorovaikutuksen, jos Quality Management on käytössä ja **Digital (Keskustelu, SMS)** -valintaruutu on valittu Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD -määrityssivulta . Jos teet määritysmuutoksia tällä sivulla, varmista, ettet vahingossa poista keskustelua käytöstä ja SMS.

Sähköpostituki

Edellytykset

- Käytössäsi on Cisco Contact Center Desktop (Edustajan kojelauta).
- Kelvollinen puhelinnumero on määritetty sähköpostijonoksi.

Esimerkinkulku

Tämä esimerkki tuo näyttöön tyypillisen asiakkaan ja edustajan välisen sähköpostiviestinnän, jota pidetään Webex WFO.

1. Asiakas lähettää sähköpostiviestin.
2. Sähköpostiviesti näkyy Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard) -jonossa, ja edustaja noutaa sen.
3. Asiakas ja edustaja vaihtavat sähköpostiviestejä muutaman minuutin ajan.

   HUOMAUTUS-edustajien on lopetettava keskustelu, ennen kuin Webex WFO voi niellä digitaalisen kanavan tietoja.

4. Etsi Webex WFO sähköpostin transkriptiot siirtymällä **Vuorovaikutukset-sivulle** ja valitsemalla sähköpostiviestintä luettelosta.

Monimutkaiset puhelutapahtumat

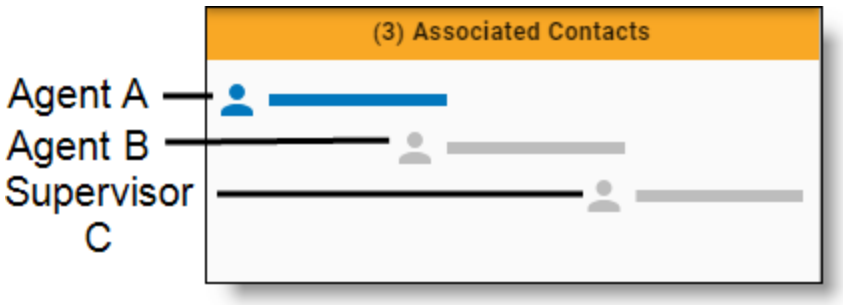
Tässä ohjeaiheessa kuvataan, miten Webex WFO käsittelee monimutkaisia puhelutilanuksia. Monimutkaiset puheluskenaariot ovat eri toimintoja, jotka voidaan tehdä puhelun aikana. Niitä ovat siirrot, puhelinneuvottelut, pidot ja parkkiin asettaminen. Kohdassa Cisco Webex Contact Center 2.0 osallistujan vaihtuessa muodostuu segmentti, esimerkiksi se, kun edustaja liittyy neuvottelupuheluun.

Kohdassa Webex WFO äänipuhelua ja kaikkia siihen liittyviä tietoja, kuten näytön nauhoituksia ja psykologiaa, kutsutaan yhteystiediksi. Liitännäisyhteystunnus on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen puhelun kaikkiin Webex WFO nauhoitetun puhelun vastuulisiin. Tämä tarkoittaa, että jokaisella yhteydenotolla on sama liitetty yhteyshenkilötunnus kuin alkuperäisessä puhelussa. Voit tarkastella liitettyjä yhteystietoja Media Playerissa (Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa).

Kun useat edustajat käsittelevät samaa asiakaspuhelua (esimerkiksi silloin, kun edustaja siirtää puhelun toiselle), Webex WFO luo kullekin mukana olevalle edustajalle erillisen yhteydenoton ja antaa näille yhteydenotoille saman yhteystiedon tunnuksen. Liitetyt yhteystiedot -osa näyttää tällaiset yhteydenotot, jolloin voit nähdä kaikki puhelun osat siitä, kun se tulee yhteyskeskukseen, siihen, milloin se päättyy.

ESIMERKKI

Asiakas soittaa edustajalle A. Edustaja A siirtää asiakkaan edustajalle B ja edustaja B siirtää asiakkaan valvojalle C. Webex WFO luo kolme erillistä yhteydenottoa ja antaa heille saman yhteystiedon tunnuksen.



Edellytykset

- Segmentin nauhoitus- ja Konsultointi etanan nauhoitus -toimintoliput on otettava käyttöön Cisco-tilillesi. Kysy apua yhteys Cisco -tukipalveluista.
- RTMS on otettava käyttöön. Määritä RTMS organisaatiollesi ottamalla yhteyttä Cisco tekniseen tukeen.
- Webex Contact Center version 2.0 on oltava määritettynä. Lisätietoja on kohdassa Yhteys kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Vähintään yksi Webex WFO(sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Managerissa) on ensin luotava siitä kohteelle Vähintään CWCC merkki, jonka haluat kartoittaa Webex WFO -merkkiin.

- Sinun on valittava **teksti** avattavasta **Parisuhdetyyppi-luettelosta** Siitä, kuinka PaljonKopio on, joka käyttää tekstin koostetta CWCC, kartoittaaksesi sen säiettä varten.

  BEST PRACTICE Kirjoita "puhelutyyppi" avattavan Vaihtoehtoinen tyyppi -luettelon Vaihtoehtoinen tyyppi - **luettelon tekstiksi** .

- Varmista, että **avattavaACD-tiedot-luettelo** on tyhjäTallennaTallentamisohjelma -sivulla. Kaikki muut Asetusten hallinta -sivun kentät voidaan määrittää tarpeen mukaan.

Sivun sijainti

Sovellushallinnan > järjestelmämääritysten > ACD -määritys

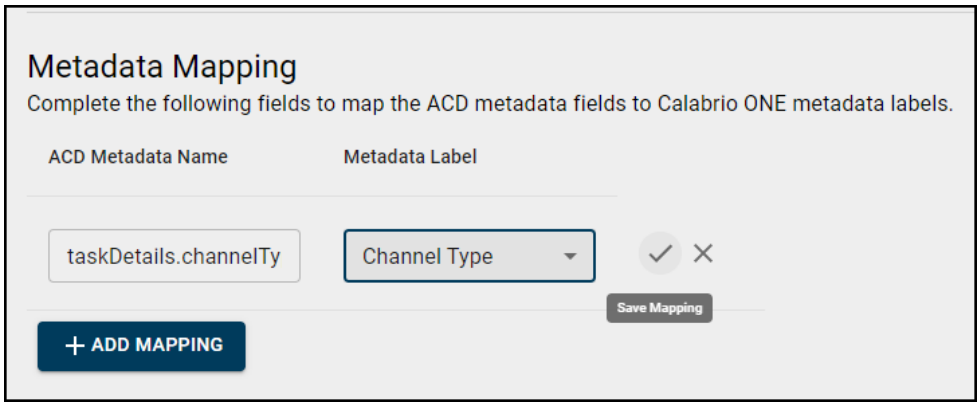
Tee näin

Kartoittaa in Webex WFO

Sinun on kartoitettava mukautettujen sanatarkkailijoiden arvot,"Asiakassegmentti" ja "Konsultoi".

1. **Siirry Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD -määrityssivulle.
2. Valitse luom. **kartoittaminen** -osasta **Lisää yhdistäminen**.
3. Kirjoita tekstiruutuun # **ACD-aasiakasnimi-kohdassa** "Asiakassegmentti".
4. Napsauta Vaihtoehtojen luettelosta avattavaa Luettelonumero-sarakkeessa **olevaa** avattavaa luetteloa ja valitse edellytyksenä luomasi puhelutyypin merkintä.
5. Tallenna työkalurivin määritys napsauttamalla valintaruudun kuvaketta.

   ESIMERKKI

6. Lisää lisäaskartta valitsemalla **Lisää yhdistäminen** .
7. Kirjoita tekstiruutuun ACD Merentasauksen nimi **-kohdassa** "Konsultoi".

8. Napsauta Vaihtoehtojen luettelosta avattavaa Luettelonumero-sarakkeessa **olevaa** avattavaa luetteloa ja valitse edellytyksenä luomasi puhelutyypin merkintä.
9. Tallenna työkalurivin määritys napsauttamalla valintaruudun kuvaketta.
10. Napsauta **sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Tallenna-painiketta** .

Monimutkaiset puhelutapahtumatyypit

- Siirrot – Webex WFO segmentoittaa puhelun siirtokertamäärällä. Webex WFO luo jokaista siirtoa varten erillisen yhteystiedon, ja se yhdistää jokaisen yhteydenoton siirrettyä puhelua käsitelleeseen edustajaan.
- Puhelinneuvottelut – Webex WFO segmentoi alkuperäisen puhelun kahdeksi yhteydenotoksi. Webex WFO ensimmäinen yhteydenotto liittyy edustajaan, joka vastasi asiakkaan puheluun. Toinen yhteydenotto liittyy edustajaan, joka otettiin puheluun. Ensimmäisen edustajan yhteydenoton nauhoitus kattaa koko ajan, jonka edustaja on mukana puhelussa. Toisen yhteystiedon nauhoitus kattaa vain ajan, jolloin toinen edustaja liittyi puheluun.
- Kylmä (valvomaton) – Webex WFO käyttää "kylmää (valvomaton)" kuvaamaan sekä siirto- että neuvotteluskenaarioita. Kuvaaja sisältää olemassa olevan puhelun reitityksen suoraan lisäedustajalle ilman, että edustajat ovat yhteydessä toisiinsa ennen siirtoa tai neuvottelua.
- Lämmin – Webex WFO käyttää "lämmintä" kuvaamaan sekä siirto- että neuvotteluskenaarioita. Kuvaus tarkoittaa, että ensimmäinen edustaja puhuu toiselle edustajalle tarjotakseen asianmukaisia konteksti- ja taustatietoja ennen siirtoa tai neuvottelua. Lämpimän siirron tai neuvottelun konsultointiosa sisältyy yhteydenottotallenteisiin.
- Puistot – Parkissa olem. skenaarioissa Webex WFO segmentoi puhelun kahdeksi yhteydenotoksi. Ensimmäisen yhteydenoton nauhoitus kattaa ajan, ennen kuin puhelu oli parkissa. Toisen yhteydenoton nauhoitusaika on aika sen jälkeen, kun puhelu noudettiin parkista. Puhelun parkkittaminen lopettaa yhteystiedon ja parkissa olevan puhelun noutaminen luo uuden yhteystiedon.
- Konsultointi – Ensimmäinen yhteydenotto liittyy asiakaspuheluun vastanneeseen edustajaan ja toinen yhteydenotto liittyy edustajaan, joka on tuotu puheluun konsultointia varten. Ensimmäisen yhteydenoton nauhoitus kattaa koko asiakkaan puhelun. Toisen yhteydenoton nauhoitus kestää vain sen ajan, jonka edustajat olivat konsultoimassa.

Seuraavassa taulukossa on eri puhelun tapahtumatyypit ja se, tukeeko Webex WFO niitä.

Tyyppi	Tuettu	Kuvaus
Puhelu hyväksytty/päättynyt	Kyllä	Edustaja hyväksyy asiakaspuhelun, ja puhelu päättyy ilman, että puheluja tapahtuu esimerkiksi pidossa tai siirroissa.
Pidossa/Palaa	Kyllä	Asiakas on PUT pidossa. Pitomusiikkia soitetaan asiakkaan osuudella puhelusta.
Keskeytä ja palaa (manuaalinen)	Kyllä	Puhelu keskeytetään. Keskeytä ja jatka PCI-yhteensopivuusnormien noudattamista. Toisin kuin pidossa/ansioluettelossa, pitomusiikkia ei toistetaan asiakkaan osuudella puhelusta; Ainoastaan hiljaisuutta kuullaan. Käyttäjän on manuaalisesti käynnistettävä keskeytys ja jatkettava sitä Cisco Webex CC -järjestelmässään, ja Webex WFO tunnistaa manuaalisen käynnistimen.
Kylmä (valvomaton) siirto Lämmin siirto	Kyllä	Puhelu siirretään edustajalta toiselle edustajalle.
Kylmä neuvottelu Lämmin neuvottelu	Kyllä	Puhelun kanssakäyminen vähintään kahden edustajan kanssa.
Parkki	Ei	Puhelu on PUT pidossa (parkissa), ja sama edustaja voi noutaa puhelun (noutaa sen).

HUOMAUTUS-näytön nauhoitus on tuettu puhelun ensimmäiselle edustajalle. Näytön nauhoitus ei ole tuettu siirrettyjen puheluetappien osalta.

Näytön nauhoitus

Näytön nauhoitus kaapataan Webex WFO Smart Desktopilla, ei Cisco Webex CC:llä.

Edellytykset

Jotta näytön nauhoitus toimii, sinun on varmistettava, että seuraavat toiminnot ja osat on määritetty oikein.

Ominaisuus	Määritykset
Smart Desktop	Webex WFO Smart Desktop on asennettava ja käytettävä tietokoneissa

Ominaisuus	Määritykset
	Jossa edustajat kirjautuvat Webex-kopioon, ja jokaiselle Smart Desktopille on määritettävä RTE-viestien käyttäminen. RTE-viestit määritetään valitsemalla **Ota RTE-sanomat käyttöön näytön nauhoitusta** varten -valintaruutu ACD Kokoonpano -sivulla kohteelle Webex CC. RTE-viestien avulla yhdistetyt Smart Desktop -asiakkaat voivat nauhoittaa näytön nauhoituksia 10 minuutin segmenteissä, kun oikein määritetty käyttäjä kirjautuu kohteeseen Webex CC.
Webex WFO-käyttäjät seuraavasti:	Kun Webex WFO synkronoidaan Webex CC:n kanssa, se tuo ja synkronoi edustajat Webex WFO käyttäjiä, joilla on Webex CC -käyttäjäprofiilit. Vain käyttäjät, joilla on Webex CC -käyttäjäprofiili, voidaan nauhoittaa. Käyttäjillä on oltava seuraavat lisämääritykset Käyttäjät-sivulla: ▪ Aktivoi tämä käyttäjä – Täytyy valita. ▪ Roolit – täytyy määrittää roolille, joka on liitetty Kaappaa yhteystiedot- ja nauhoitusnäytön oikeuksiin. ▪ Windows-kirjautuminen – Sen on oltava sama kuin Windows-sisäänkirjautuminen, jolla Webex CC -edustajat kirjautuvat tietokoneeseen.

Näytön nauhoitusten kaappaaminen

Seuraavassa luettelossa on yleiskatsaus siitä, miten Webex WFO tallentaa CC-edustajien Webex-nauhoituksia.

1. Edustaja kirjautuu tietokoneeseen Smart Desktopilla.

   Kun Webex WFO oikein määritetty käyttäjä kirjautuu tietokoneeseen, jossa Smart Desktop toimii, ja on määritetty käyttämään RTE-viestejä, Smart Desktop alkaa kaapata näyttötallenteita kymmenen minuutin segmenteissä, jotka se tallentaa paikallisesti. Se ei vielä lataa näytön nauhoituksia kohteeseen Webex WFO.

Näytön nauhoitussegmentit salataan työpöydällä. Calabrio käyttää kaksivaiheista salausprosessia käyttäen symmetrisiä AES-CBC-256- ja epäsymmetrisiä RSA-CBC-2048-protokollaa näytön nauhoitustiedostojen todennuksen ja salauksen käsittelyyn.

Smart Desktop tallentaa nämä segmentit seuraavassa sijainnissa:

C:\Ohjelmatiedostot (x86)\Yleiset tiedostot\Calabrio ONE\Desktop\nauhoitukset

2. Edustaja käsittelee yhteystiedon kohteessa Webex CC.
3. Webex WFO tuo yhteystiedon äänitallennuksen ja -sisällön.
4. Webex WFO purkaa ja lataa näytön nauhoituksen edustajan tietokoneesta.

   Kun Webex WFO lataa yhteystietoja Webex CC:stä, se aloittaa vastaavien näyttötallenteiden purkamisen ja lataamisen. Webex WFO tekee tämän välittämällä kunkin yhteystiedon aikajänteet asianomaiselle edustajan tietokoneelle.

   Kun Smart Desktop vastaanottaa nämä aikajänteet, se lähettää näytön nauhoitussegmentit yhteen nauhoitussegmenttiin, joka vastaa yhteystiedon kestoa. Sitten se lataa näytön nauhoituksen kohteeseen Webex WFO.

   Näytön nauhoitussegmenttejä, jotka eivät liity mihinkään yhteydenottoon, analysoidaan sen varmistamiseksi, että eroja ei ole tapahtunut, ja poistetaan. Jos Smart Desktop menettää yhteyden Webex WFO- yhteytensä, se suorittaa palautusprosessin, kun se muodostaa yhteyden uudelleen varmistaakseen, että se luo näyttötallenteita kaikille edustajan tällä välin käsittelemistä yhteydenotoista.

   ESIMERKKI : Edustaja käsittelee yhteystietoa päivän päätteeksi ja sulkee tietokoneen, ennen kuin Webex CC asettaa yhteystiedon saataville Webex WFO. Kun edustaja ottaa tietokoneen käyttöön,
   Seuraavana päivänä Smart Desktop muodostaa uudelleen yhteyden Webex WFO- ja Webex WFO -purteisiin ja lataa sitten näytön nauhoituksen.

5. Asiakaspalvelija kirjautuu ulos.

   Kun edustaja kirjautuu ulos, Smart Desktop lopettaa uusien näyttösegmenttien nauhoittamisen.

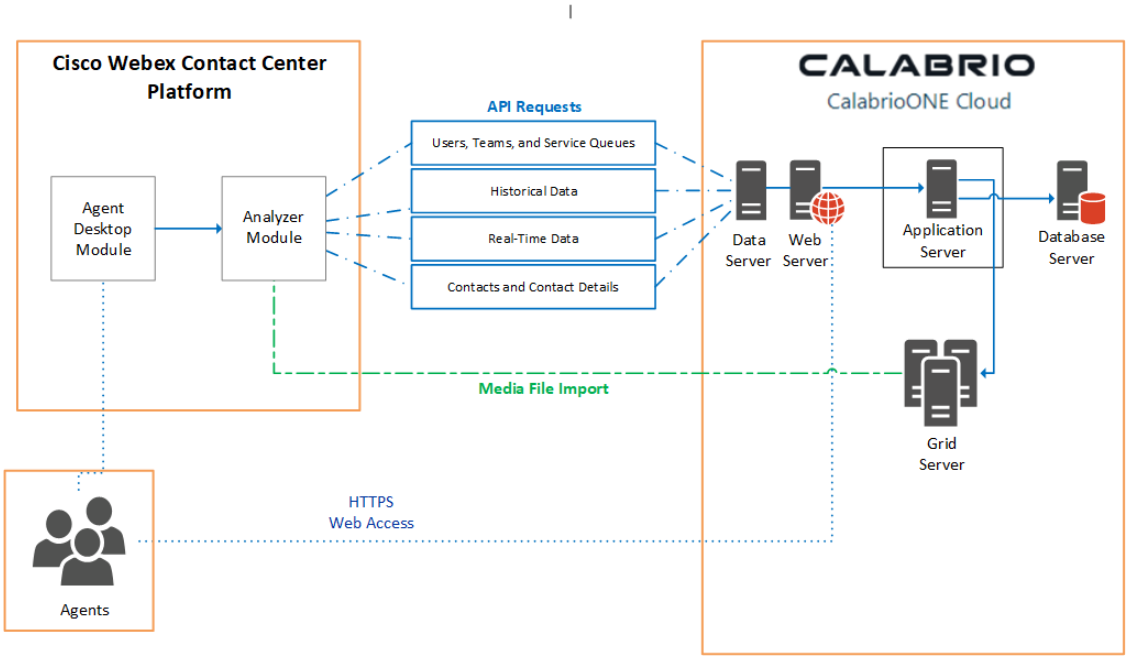
Liite

Katso liitteestä Cisco Webex Contact Center-integraation versioon 1.0 liittyvä sisältö.

1.0:n perusmääritystiedot

Webex WFO synkronoi seuraavat perusmääritystiedot vastaaviin tietoihin Cisco Webex Contact Center-toiminnosta kolmeen API -pyyntöön.

Seuraavassa arkkitehtuurikaaviossa näkyy Cisco Webex Contact Center ja Webex WFO -sarjan välinen yhteys. Huomaa, että kaavio sisältää klassisen WFM.



Käyttäjät

Kun Webex WFO tuo uuden käyttäjän Webex Contact Center-ikkunasta, se luo uuden Webex WFO-käyttäjän, jolla on Webex Contact Center-käyttäjäprofiili.

Kun joku muuttaa käyttäjätietoja kohteessa Webex Contact Center, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia kohteeseen Webex WFO. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

HUOMAUTUS Käyttäjiä, joiden Ei-aktiivinen tila on Webex Contact Center, ei tuoda maahan, ellei heitä ole palautettu.

Muutos kohteessa Webex CC	Muutos kohteessa Webex WFO
Uusi käyttäjä lisätään.	Uusi käyttäjä lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu: ■ Käyttää Webex Contact Center-käyttäjän etu- ja sukunimeä Webex WFO-käyttäjän etu- ja sukunimessä. ■ Käyttää Webex Contact Center-käyttäjän TID-tunnusta Webex WFO-käyttäjän ACD-tunnukseen. ■ Määrittää yrityksen ja laitoksen Webex WFO alkamispäivämääräksi synkronoinnin päivämäärän. ■ Määrittää Webex WFO-käyttäjän oletusryhmälle. **HUOMAUTUS** Webex WFO ei säilytä Webex Contact Center-käyttäjien ja työryhmien välistä yhteyttä. Katso Joukkueet. ■ Jos Webex Contact Center-käyttäjä on yhteyskeskus käytössä, määrittää oletusedustajan roolin Webex WFO-käyttäjälle. Muita Webex WFO -rooleja ei ole synkronoitu Webex Contact Center-rooliin. **HUOMAUTUS** , jos poistat edustajan roolin Webex WFO-käyttäjältä, joka on synkronoitu Webex Contact Center-käyttäjän kanssa. on yhteyskeskus käytössä. Edustajan rooli määritetään uudelleen, kun Webex WFO synkronoidaan Webex Contact Center kanssa.
Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu.	Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu.
Käyttäjä poistetaan.	Käyttäjää ei ole aktivoitu.

Tiimit

Webex WFO synkronoidaan Webex Contact Center minkä tahansa tyyppisen työryhmän (kapasiteettipohjainen tai edustajapohjainen) kanssa, kunhan he ovat aktiivisia. Se ei säilytä Webex Contact Center-käyttäjien ja Webex Contact Center -tiimien välistä yhteyttä.

Kun työryhmän tietoja muutetaan Webex Contact Center, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia kohteeseen Webex WFO. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos kohteessa Webex CC	Muutos kohteessa Webex WFO
Uusi ryhmä lisätään	Uusi ryhmä lisätään samalla nimellä. Nimi on vain luku -muodossa. Ryhmän nimi on muutettu
Uusi käyttäjä lisätään työryhmään	Ryhmän nimi on muutettu. Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä keskinäistä yhteyttä Webex Contact Center käyttäjiä ja Webex Contact Center-ryhmiä.
Käyttäjä poistetaan työryhmästä	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä keskinäistä yhteyttä Webex Contact Center-käyttäjät ja Webex Contact Center-työryhmät.
Ryhmä poistetaan.	Ei muutoksia.

Voit luoda uusia ryhmiä Webex WFO ja määrittää käyttäjiä niihin, mutta näitä uusia tiimejä ei lisätä Webex Contact Center.

Webex WFO-käyttäjä voi kuulua vain yhteen ryhmään.

Yhdistä numeroon Cisco Webex Contact Center 1.0

Tässä osiossa kerrotaan, miten Cisco Webex Contact Center 1.0 ja Webex WFO välinen yhteys määritetään.

Vaihe 1: Kerää tietoja Webex Contact Center-toimittajalta

Kerää seuraavat API -tiedot Webex Contact Center-toimittajalta ja tallenna ne helppopääsyiseen sijaintiin:

- Täytä Webex Contact Center API,-perus-URL-osoite, joka sisältää protokollan.
- Täytä Webex Contact Center Media API -perus-URL-osoite, protokolla mukaan lukien.
- Sen Webex Contact Center-käyttäjän sähköpostiosoite, jolla on oikeus käyttää sekä Webex Contact Center API- että Webex Contact Center Media API -palvelimeen.
- API-avain kohteelle Webex Contact Center API ja Webex Contact Center Media API.

Kun määrität ACD-yhteyden Webex Contact Center-yhteyteen Webex WFO, sinun täytyy viimeistellä Webex Contact Center API -osa.

HUOMAUTUS Seuraavissa esimerkkikuvissa näkyy Cisco Webex Contact Center 1.0 API:t.

- Ent. tunnus

ESIMERKKI

Entiteetin tunnus korostuu seuraavassa kuvassa.

```
<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">
```

- Kertakirjautuva uudelleenohjaus URL

ESIMERKKI

Yksi kirjautumisen uudelleenohjaus-URL korostuu seuraavassa kuvassa.

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

- Identiteetin toimittajan varmenne

ESIMERKKI

Identiteetin toimittajan varmenne korostuu seuraavassa kuvassa.

```
<KeyDescriptor use="signing">
    <ds:KeyInfo>
            <ds:X509Data>
                <ds:X509Certificate>
ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
```

Vaihe 2: Määritä Webex Contact Center ACD-toiminnoksi Webex WFO

Lisää seuraavaksi Webex Contact Center ja määritä se ACD-Webex WFO.

HUOMAUTUS Webex WFO viittaa tällä hetkellä kohteeseen Webex Contact Center nimellä Cisco Customer Journey Platform.

Lisää Webex Contact Center ACD

1. Siirry Webex WFO kohtaan Sovellusten hallinta > Järjestelmämääritykset > ACD -määritykset.
2. Valitse **Lisää**.
3. Määritä kentät ACD tiedot -valintaikkunassa seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Valitse ACD	Valitse **Cisco Customer Journey Platform**.
Nimi	Anna ACD -kohteelle yksilöivä nimi.

4. Valitse **OK**.

Määritä Webex Contact Center ACD

1. Valitse ACD-palvelimet-taulukosta Webex Contact Center ACD.
2. Ohita ACD-suodatusosa. Tämä integraatio ei tue ACD-suodatusta.
3. Määritä Cisco Customer Journey Platform API-osa seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Cisco Customer Journey Platform API URL	Anna vaiheessa 1 tallennetun Webex Contact Center API täydellinen perus-URL, protokollatunnus mukaan lukien. **ESIMERKKI** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Kirjoita vaiheessa 1 tallennetun Webex Contact Center Media API täydellinen URL-osoite, protokollatunnus mukaan lukien. **ESIMERKKI** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nauhoitus
Käyttäjänimi	Anna sen Webex Contact Center -käyttäjän sähköpostiosoite, jonka tallennettu vaiheessa 1. Tällä käyttäjällä on oltava oikeus käyttää Webex Contact Center API- ja Webex Contact Center Media API -näppiä.
API-avain	Anna API-näppäin vaiheessa 1 tallennetulle Webex Contact Center API- ja Webex Contact Center Media API -näppäimelle.

Kenttä	Määritykset
Cisco Webex Contact Center 1.0	Valitse vain, jos käytössä on Webex Contact Center 2.0. Tämä mahdollistaa CMSv2 API -pyynnöt.
Cisco vuokraajan tunnus	Anna Webex Contact Center vuokraajan tili. Tämä on sinun Cisco OrgId.

4. Määritä synkronointiväli -osa seuraavasti.

Osa	Kuvaus
Väli (minuutit) käyttäjiä,	Anna, kuinka usein (muutamassa minuutissa) haluat tietopalvelimen synkronoivan Työryhmät ja palvelujonot kohteessa Webex WFO vastaavilla painikkeilla Webex Contact Center. Lisätietoja synkronoinnista Webex Contact Center-määrityksen kanssa on kohdassa 1.0. Vähintään = 10 minuuttia.

5. Määritä Kaappaa asetukset -osa seuraavasti.

Kenttä	Kuvaus
ACD kaappaamisen viive	Valitse aikaa, jonka haluat WFM odottavan sitä ennen Tuo ACD-tilastoja ajanjakson päätyttyä.
Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön luettelosta	(Valinnainen) Valitse valintaruutu, jos haluat poistaa tiedot Koko edellisen päivän ajan. Jos käsittelet rutiininomaisesti puheluita, jotka kestävät pidempään kuin oletusviiveen enimmäismäärän, voit halutessasi poistaa koko edellisen päivän tiedot keskiyöstä keskiyöhän. Säikytetyt tiedot korvaavat sen, mitä päivän aikana vangittiin. Tämä varmistaa, että tilastot ovat oikein ja että hyvin pitkien puheluiden tiedot ovat oikeassa ajanjaksossa.
Uudelleensyistämisen aika	Anna kellonaika, jonka haluat Webex WFO poistavan edellisen päivän tiedot ACD-luettelosta.

6. (Valinnainen) Valitse **Ota RTE-sanomat käyttöön näytön nauhoitusta varten**. Tällöin voit nauhoittaa Webex Contact Center-edustajien näytöt, jotka on määritetty näytön nauhoitusta varten kohteessa Webex WFO. Lisätietoja näytön nauhoituksesta on kohdassa QM Tiedot 1.0.
7. Valitse **Tallenna**.

Vaihe 3: Määritä datapalvelin

Tietopalvelimen määrittäminen Cisco Webex Contact Center ACD

1. Siirry Webex WFO kohtaan **Sovellushallinta** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Valitse avattavasta **Valitse palvelinmääritykset** -luettelosta Webex Contact Center ACD.
3. Määritä seuraavat asetukset.

Asetus	Määritykset
Aluetietopalvelin ACD sitten Webex Synkronointiasetukset	Valitse **Ota synkronointi** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Yhteyskeskus ACD käytettävissä kohteesta **Määritetty**.
Aluetietopalvelin ACD Webex Kaappausasetukset	Valitse **Ota kaappaaminen** käyttöön -valintaruutu ja siirrä sitten Yhteyskeskus ACD käytettävissä **ja määritetty**.
Todellinen aluetietopalvelin siirrä aikatapahtuma-asetukset	Valitse **Reaaliaikaiset tapahtumat** käyttöön -valintaruutu ja Webex Contact Center ACD valittavissa kohteesta **Määritetty.**
Mediatuontipalvelimen asetukset	**Valitse Ota mediatuonti** käyttöön -valintaruutu ja siirrä sitten Webex Contact Center ACD Vapaa-valikosta **Määritetty-tilaan.**

4. Valitse **Tallenna**.

Yhdistä Cisco Webex Contact Center CMSv2-API-liittymällä

Tässä osiossa kerrotaan, miten Cisco Webex Contact Center- ja Webex WFO-yhteys määritetään 1.0-toiminnosta CMSv2-API-liittymää käyttäville käyttäjille.

Määritä CWCC 2.0 CMSv2-API-painikkeilla

1. Siirry kohdassa Webex WFO **sovelluksen hallinta**>**Järjestelmän määritys**>**ACD -määrityksiin**.
2. Valitse **Lisää**. # **ACD Tiedot -** ikkuna avautuu.
3. Määritä kentät ACD tiedot -ikkunassa seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Valitse ACD	Valitse **Cisco Customer Journey Platform**. **HUOMAUTUS** Webex WFO tarkoittaa Webex Contact Center nimellä Cisco Customer Journey Platform.
Nimi	Anna ACD -kohteelle yksilöivä nimi.

4. Valitse **OK**.
5. **Valitse juuri luomasi Cisco Webex Contact Center ACD Valitse ACD** -taulusta.
6. Ohita ACD-suodatusosa. Tämä integraatio ei tue ACD-suodatusta.
7. Määritä Cisco Customer Journey Platform API-osa seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Cisco Customer Journey Platform API URL	Anna vaiheessa 1 tallennetun Webex Contact Center API täydellinen perus-URL, mukaan lukien protokollatunnus. **ESIMERKKI** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Anna vaiheessa 1 tallennetun Webex Contact Center Media API täydellinen URL-osoite, protokollatunnus mukaan lukien. **ESIMERKKI** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nauhoitus
Käyttäjänimi	Anna sen Webex Contact Center-käyttäjän sähköpostiosoite, jonka tallennettu vaiheessa 1. Tälle käyttäjälle on annettava oikeus käyttää Webex Contact Center API- ja Webex Contact Center Media API -näppiä.
API-avain	Anna API-avain kohteelle Webex Contact Center API ja Webex

Kenttä	Määritykset
	Yhteyskeskuksen media API, jonka tallensit vaiheessa 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Valitse valintaruutu. Tämän valintaruudun avulla voit muodostaa yhteyden CWCC 2.0 -liittymään CMSv2-API-liittymällä.
Cisco vuokraajan tunnus	Anna Webex Contact Center aakkosnumeerinen tunnus Vuokraajan tili. Tämä on Cisco-organisaation tunnus.

8. Määritä synkronointiväli -osa seuraavasti.

Osa	Kuvaus
Väli (minuutit) käyttäjiä,	Anna, kuinka usein (muutamassa minuutissa) haluat tietopalvelimen synkronoivan Työryhmät ja palvelujonot kohteessa Webex WFO vastaavilla painikkeilla Webex Contact Center. Lisätietoja synkronoinnista Webex Contact Center kanssa on kohdassa Perusmääritystiedot 1.0. Vähintään = 10 minuuttia.

9. Määritä Kaappaa asetukset -osa seuraavasti.

Kenttä	Kuvaus
ACD kaappaamisen viive	Valitse aikaa, jonka haluat WFM odottavan sitä ennen Tuo ACD-tilastoja ajanjakson päätyttyä.
Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön	(Valinnainen) Valitse valintaruutu, jos haluat poistaa tiedot luettelosta Koko edellisen päivän ajan. Jos käsittelet rutiininomaisesti puheluita, jotka kestävät pidempään kuin oletusviiveen enimmäismäärän, voit halutessasi poistaa koko edellisen päivän tiedot keskiyöstä keskiyöhän. Säikytetyt tiedot korvaavat sen, mitä päivän aikana vangittiin. Tämä varmistaa, että tilastot ovat oikein ja että hyvin pitkien puheluiden tiedot ovat oikeassa ajanjaksossa.
Uudelleensyistämisen aika	Anna kellonaika, jonka haluatWebex WFOto -määrityksen tuovan edellisen päivän tiedot ACD-luettelosta.

10. (Valinnainen) Valitse **Ota RTE-sanomat käyttöön näytön nauhoitusta** varten. Tällä tavalla voit nauhoittaa Webex Contact Center-edustajien näytöt, jotka on määritetty näytön nauhoitusta varten Webex WFO. Lisätietoja on näytön nauhoituksessa.
11. Valitse **Tallenna**.

QM tiedot 1,0

QM voit seurata ja arvioida, miten hyvin edustajat vastaavat vastaanottamiinsa yhteydenottoihin.

Äänitys

Kun QM on yhdistetty Cisco Webex Contact Center,yhteystiedot luodaan ja nauhoitetaan kohdassa Webex Contact Center.

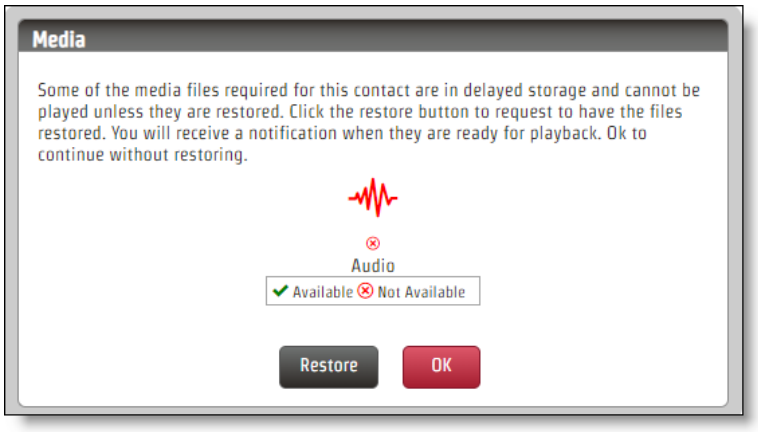
Tuo yhteystieto seuraavasti: Webex WFO ensin yhteyshenkilön, joka tuo yhteyshenkilön, joka pyytää sitä API. Sen jälkeen se tuo äänitallenteen toisen API-pyynnön kautta, vastaa äänitallennusta yhteydenoton metafenssin kanssa ja yhdistää yhteydenoton sitä käsitelleen edustajan kanssa.

Kun useat edustajat käsittelevät yhteystietoa kohteessa Webex Contact Center (esimerkiksi kun yksi edustaja siirtää yhteydenoton toiselle edustajalle), Webex WFO käyttää kopiota jakaakseen yhteydenoton vastaavaan määrään yhteydenottoja, jotka se sitten yhdistää asianosaisiin edustajiin. Erityisesti Webex WFO määrittää, milloin edustajat olivat aktiivisena puhelussa aloitus- ja päättymisajan mukaan, ja segmentti yhteydenoton vastaavasti. Jokaisella yhteydenotolla Webex WFO on oma metaf. ja äänitallenne.

Webex Contact Center voi kestää jopa kaksi tuntia, ennen kuin yhteystieto on Webex WFO käytettävissä. Joskus yhteystiedon nauhoituksen lataaminen voi kestää kauemmin.

MUISTIINPANO

Jos kaksoisnapsautat yhteystietoa, jolla ei ole vielä ladattua äänitallennusta, saat seuraavan viestin:



Tässä tilanteessa nauhoitusta ei kuitenkaan ole viivästetty tallennustilassa, eikä nauhoituksen palautusta palauteta napsauttamalla "Palauta". Nauhoitus on toisto käytettävissä vain, kun äänitiedoston lataustila muuttuu tilasta "Tiedostoa ei ole vielä ladattu" arvoon "Tiedosto ladataan".

Seuraavissa osioissa kuvataan, miten Webex WFO-segmentit Webex Contact Center yhteydenottoja, joihin liittyy konsultointia, siirtoja tai neuvotteluita.

Neuvottelut

Webex WFO segmentoi Webex Contact Center-yhteystiedon kahteen yhteystietoon, joilla on sama yhteystiedon tunnus.

Ensimmäinen yhteydenotto liittyy asiakaspuheluun vastanneeseen edustajaan ja toinen yhteydenotto siihen edustajaan, joka on tuotu puheluun konsultointia varten. Ensimmäisen yhteydenoton nauhoitus kattaa koko asiakkaan puhelun. Toisen yhteydenoton nauhoitus kestää vain sen ajan, jonka edustajat olivat konsultoimassa.

Konsultaation aikana Webex Contact Center nauhoittaa vain asiakkaan, ei edustajia.

ESIMERKKI

Webex WFO tuo yhteydenottoa, jossa edustaja Braun konsultoi edustaja Hodgesia 42 sekunnin ajan. Webex WFO segmentoi tämän yhteystiedon kahdeksi yhteydenotoksi, 29 ja 30.

Yhteydenottoon 29 liittyvän nauhoituksen kesto on 00:02:21, mikä on koko aika, jonka edustaja Braun oli yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenottoon 30 liittyvän nauhoituksen kesto on 00:00:42, mikä on vain aika, jonka edustaja Hodges oli konsultoimassa edustaja Braunin kanssa.

Kummassakin nauhoituksessa on sama yhteyshenkilön tunnus.

Nämä yhteydenotot voi valita ja toistaa yksi kerrallaan Media Playerilla. Kaikki niihin liittyvät yhteystiedot näkyvät liitetyissä yhteyshenkilöissä Tab, joissa heidät voi myös valita ja toistaa.

Siirrot

Webex WFO segmentoi Webex Contact Center-yhteydenoton siirron määrällä. Webex WFO luo jokaista siirtoa varten erillisen yhteystiedon, ja se yhdistää jokaisen yhteydenoton siirrettyä puhelua käsitelleeseen edustajaan.

Kaikilla siirretyn puhelun segmenteillä on sama liitetty yhteyshenkilötunnus.

ESIMERKKI

Webex WFO tuo yhteydenoton, jossa edustaja Braun siirsi yhteydenoton edustaja Hodgesille.

Webex WFO segmentoi tämän yhteystiedon kahdeksi yhteydenotoksi, 27 ja 28. Yhteydenoton 27 nauhoituksen kesto on 00:00:44, mikä on aika, jonka edustaja Braun oli yhteydessä asiakkaaseen ennen kuin hän siirsi yhteydenoton edustaja Hodgesille. Yhteydenoton 28 nauhoituksen kesto on 00:01:14, mikä on aika, jonka edustaja Hodges oli yhteydessä asiakkaaseen ennen yhteydenoton päättymistä.

Kummassakin nauhoituksessa on sama yhteyshenkilön tunnus.

Nämä yhteydenotot voi valita ja toistaa yksi kerrallaan Media Playerilla. Kaikki niihin liittyvät yhteydenotot näkyvät liitetyissä yhteydenotoissa Tab, jossa heidät voidaan myös valita ja toistaa.

Konferenssit

Webex WFO segmentoi Webex Contact Center-yhteystiedon kahteen yhteystietoon, joilla on sama liitetty yhteyshenkilötunnus.

Ensimmäinen yhteydenotto liittyy asiakaspuheluun vastanneeseen edustajaan ja toinen yhteydenotto siihen edustajaan, joka on tuotu puheluun konsultointia ja sitten neuvottelua varten. Ensimmäisen yhteydenoton nauhoitus kattaa koko asiakkaan puhelun. Toisen yhteydenoton nauhoitus kestää vain sen ajan, jonka edustajat olivat konsultoimassa ja puhelinneuvottelussa.

Konsultaation aikana Webex Contact Center kirjaa vain asiakkaan, ei edustajia. Puhelinneuvottelun aikana Webex Contact Center nauhoittaa sekä asiakasta että edustajia.

ESIMERKKI

Webex WFO tuo yhteydenoton Webex Contact Center, jossa edustaja Braun konsultoi edustaja Hodgesia ja toi sitten edustaja Hodgesin puhelinneuvotteluun.

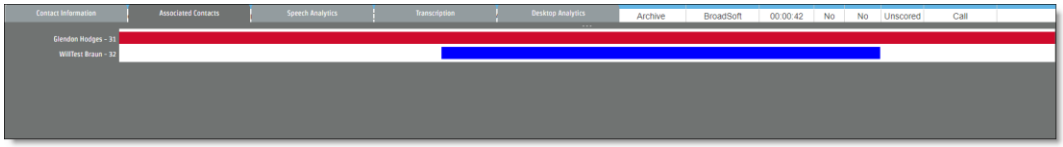
Webex WFO segmentti tämän yhteydenoton kahdeksi yhteydenotoksi, 31 ja 32. Yhteydenoton 31 nauhoituksen kesto on 00:02:09, mikä on koko aika, jonka edustaja Braun oli yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenoton nauhoituksen kesto on 00:01:00, mikä on vain aika, jonka edustaja Hodges oli konsultoimassa ja sitten puhelinneuvottelussa edustaja Braunin kanssa.

Kummassakin nauhoituksessa on sama yhteyshenkilön tunnus.

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

Nämä yhteydenotot voi valita ja toistaa yksi kerrallaan Media Playerilla. Kaikki niihin liittyvät yhteydenotot näkyvät liitetyissä yhteydenotoissa Tab, jossa heidät voidaan myös valita ja toistaa.

Seuraava kuva näyttää Media Playerin, kun yhteystieto 31 on valittuna. Liitetyistä yhteydenotoista Tab yhteystieto 32 voidaan myös valita ja toistaa.



Yhteyshenkilön syidennys

Webex WFO ei tuo mitään mukautettua metapioita kohteesta Webex Contact Center 1.0, mukaan lukien seuraavat:

- Puheluun liittyvät tiedot
- Päättämiskoodit

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto siitä, miten Webex Contact Center 1.0:n yhteydenottokosketus on kartoitettu vastaavaan yhteyshenkilön salauskirjaan QM.

Webex kopio	**QM**
Edustaja	Sukunimi, etunimi
ANI	Soittava numero
DNI	Soitettu numero

Webex kopio	QM
Päivämäärä	Päivämäärä, aika
Käyttäjän TID	Edustajan ACD -tunnus
Istuntotunnus	Yhd. yhteyshenkilön tunnus

Webex WFO tukee mukautettua mikrofonimäärityksiä kohteelle CWCC 2.0. Lisätietoja on kohdassa Synkronoi yhteensynkronointi Webex WFO .