Minä olen
Cisco

Webex WFO- ja Webex Contact Center-integrointiopas

Uudelle WFM-käyttöönotoille

Julkaistu ensimmäisen kerran: 20.7.2021
Viimeksi päivitetty: 11.11.2025

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.

Yleisö

- Integraation käytettävissä olevat ja ei käytettävissä olevat toiminnot
- 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 sen asiakkaille. Lisäksi Cisco käyttöönotto-insinöörit, insinöörien tuki, 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 (pidossaolotapahtumille) 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-pohjaisessa vaihtoehdossa 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 -manuaalinen sekä automaattinen keskeytys- ja ansioluettelo-asetus eivät ole käytettävissä CWCC-integraatiossa. Webex WFO automaattinen keskeytys ja palaaminen ei ole käytettävissä, koska RTP-signaali, joka tarvitaan Webex WFO aloittamalle automaattiselle tapahtumalle, ei käy läpi Webex WFO.

TÄRKEÄÄ Cisco on otettava käyttöön keskeytys ja palaaminen. Pyydä yhteyttä Cisco Account Manageriin.

Esittely

Webex WFO on yhtenäinen Workforce-optimointi (WFO) -ohjelmistosarja, joka integroituu Cisco Webex Contact Center-ohjelmistosarjaan, joka tarjoaa puhelun nauhoitusta, laatua hallintaa, Workforce hallintaa, VoC (Voice-of-the-customer) -analytiikkaa ja tietojen hallintaa. Seuraavassa on lueteltu tuettuja integraatioita koskevat tiedot.

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

Laatuhallinta (QM)

Quality Management on Workforce Optimization -sarjan sydän. Se on datapolun alku, joka johtaa asiakkaan ääneen. Keskity laatuun ja ota edustajat mukaan ajamaan säilytystä, kun palvelit asiakastasi seuraavalle tasolle.

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: Tuontiin liittyy 2–3 tunnin viive. Versio 2.0: Yhteystietojen tuonti tapahtuu, kun nauhoitus on Webex WFO saatavilla Webex Contact Center-toiminnolla. Tuonti kestää vain muutamat minuutit.	
Webex WFO-näytön nauhoitus	X	
Webex WFO-tallennustila pakollinen äänen tallentaminen pilveen	X	
Tietojen pilvestä pilveen -integraatio -siirto	X	

Ominai	Tuettu	Tällä hetkellä
	Tietojen siirto API:iden kautta on integroitu	
Webex WFO nielee äänen nauhoituksen keskeytymisen ja palaamisen (manuaalinen ja automaattinen)	Yleiskatsaus : Cisco Webex Contact Center 1.0 ja 2.0 tiedot äänitallenteen keskeytyksen ja palaamisen tämänhetkisestä saatavuudesta, näytön nauhoituksen keskeytys ja palaaminen sekä nauhoitus.	
Webex WFO nielee näytön nauhoituksen keskeytymisen ja palaamisen (manuaalinen ja automaattinen)		
Nauhoitus, Äänitys		
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 ohjaimet ja		X**

Ominai	Tuettu	Tällä hetkellä
Nauhoitusohjausobjektit API		
Tukee monikanavaista integraatiota	X	
Puhekanavat	X	
Digitaalinen kanava - keskustelu	X Katso tietoja digitaalisen kanavan Webex WFO-tuesta	
Digitaalinen kanava - SMS	X Katso tietoja digitaalisen kanavan Webex WFO-tuesta	
Digitaalinen kanava - Sähköposti	X Lisätietoja on kohdassa Webex WFO digitaalisen kanavan tuki	

**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 metaflytiikkaa lohkon nauhoitustilanteissa 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

Komponentti	Pakollinen	Ei pakollinen
Tietopalvelin synkronoinnille, kaappaamiseen, reaaliaikaisille tapahtumille ja mediatuonnille		X
Smart Desktop, näytön nauhoitus, näytönseuranta ja työpöytäanalytiikkaominaisuudet	X	
Smart Desktop Windows OS:ssä	(saatavilla)	
Smart Desktop on MAC OS		(ei käytettävissä)

*Jos olet siirtymässä datapalvelimesta palvelimettomaan integraatioon, ota yhteyttä Cisco Tekniseen tukeen. Katso Tervehdys.

Sinulla on oltava segmentin nauhoitus **,** Konsultoi jalan nauhoitus **ja**Monimutkaiset **puhelut** käytössä. Katso Lisätietoja: monimutkaiset puhelutapahtumat .

Workforce-hallinta (Uusi WFM)

WFM on yhtenäinen, käyttäjäkeskeinen ohjelmisto, jossa on moderni lähestymistapa. Hio ennusteita, aliarvioi ajoitusta ja hallintoa sekä vapauta esimiehiä keskittymään arvon lisäämiseen. PUT oikeat ihmiset oikeisiin paikkoihin.
Anna heille mahdollisuus työskennellä fiksummin ja tuottaa johdonmukainen ja erinomainen asiakaskokemus.

WFM synkronoi tiedot määritystarkoituksia ja historiallista tietojen yhdistämistä varten. Webex WFO WFM synkronoi historialliset ja reaaliaikaiset tiedot käytettäväksi Workforce aikataulun ja ennusteen kanssa.

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Reaaliaikaisen noudattamistietojen säiettä	X	
Reaaliaikainen noudattamista koskevien tietojen rehu (kaikkikanava)		X
Historialliset tiedot rehusta - jonotilastot	X	

Ominaisuus	Tuettu	Tällä hetkellä Tukematon
Historialliset tiedot rehusta - edustajan tilastot	X	
Historialliset tiedot rehusta - edustajan jonotilastot	X	
Ennustaminen (ääni)	X	
Ennustaminen (keskustelu)	X	
Ennustaminen (sähköposti)	X	

Analytiikka

Analytiikka sisältää valmiiksi tehtyjen edistyneiden analytiikkasovellusten säilön, joka auttaa sinua luomaan suuren vaikutuksen ilman oppimiskäyrää. Avaa yhteyskeskukseesi haudatun älykkyyden kultakaivos ja muuta kaikki asiakkaan ja edustajan yhteydenotot toteuttamiskelpoisiksi oivalluksiksi.

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	

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Asenneanalyysi	X	
Edustajan pikakonvertailu	X	
Puheen lisähaku	X	
Omni Agent Intelligence	X Yhteyden kytkentä Cisco Professional Services -palveluihin vaaditaan.***	

**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 ole tällä hetkellä saatavilla; Siksi transkriptioita ei jaeta kaiuttimella.*

Omni Agent Intelligence luottaa mukautettuun metaflyysipalveluun. Lisätietoja on kohdassa synkronoitu yhteensynkronointi to Webex WFO .

Oivalluksia

Näkemykset on tekoälykäyttöinen BI-ratkaisu, joka on Webex WFO-sviitin ydinosa. Observers tarjoaa yhdistelmäraportointia, jota ei ole siilottu ja jonka avulla voit saumattomasti yhdistää kaikki Workforce-sitoutumisen hallinta- ja asiakasyhteystietosi kaikkialta Webex WFO. Toiminnoilla voit visualisoida Webex WFO-tietosi toteuttamiskelpoisilla raporteissa ja kojelaudoilla. Tarvitset Kävijätiedot-käyttöoikeuden, jotta voit käyttää lueteltuja toimintoja. Lisätietoja on kohdassa Käyttöoikeuksien work ja roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.

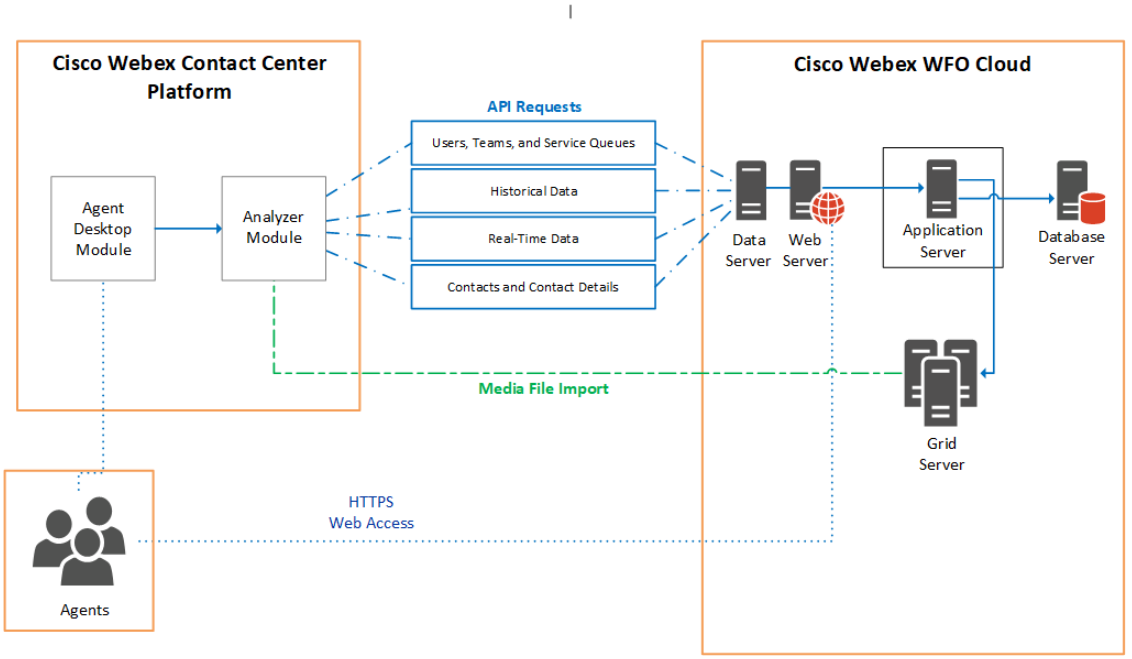
Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Valmiiksi rakennetut kojelautat	X	
Koneoppimisen powered-analyysi	X	
Mukautetut teemat	X	

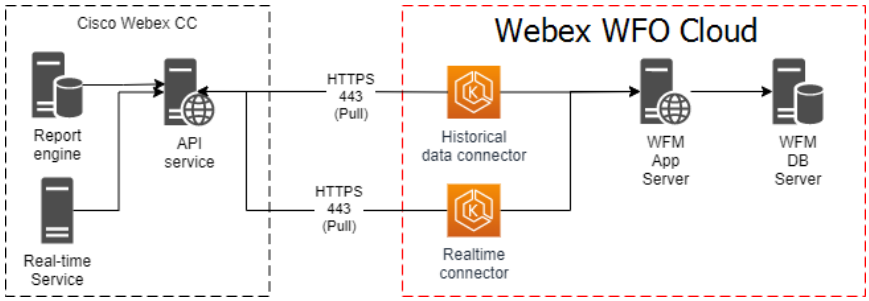
Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Nimikirjoitus (automaattinen tietojen visualisointi)	X	
Visuaaliset asetukset (mukautetut tiedot visualisointi)	X	
Koontinäytön jako	X	

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.


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

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 tuotteet 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 kohteeseen 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-liittyn. 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. Tämä on palvelutyyppinen tili. Se ei saa olla henkilökohtainen sähköpostitili. Cisco kumoaa Käyttäjätunnukset, kun käyttäjän tunnistetiedot vanhenevat. Jos siis Cisco-tilin käyttäjänimi ja salasanan tunnistetiedot vanhenevat, Webex WFO -kohdassa oleva ACD tulee toistaa.
Todennus edellyttää Cisco Tekniseen tukeen. Toimita Cisco tekniseen tukeen seuraavat tiedot.
- Webex Contact Center järjestelmänvalvojan tunnistetiedot (käyttäjänimi ja salasana)
- Webex WFO vuokralainen ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO vuokraajan järjestelmänvalvojan tunnistetiedot (käyttäjänimi ja salasana)
- Webex WFO domain URL (esim. us3-osa kohteessa www.us3.calabriocloud.com)

Edellytykset

- Käyttäjänimi on FQDN -muodossa.
- Käyttäjällä on pääsy Webex CC 2.0 API- ja Webex CC 2.0 -medianumeroihin API.
- Käyttäjänimi ei voi olla henkilökohtainen sähköpostiosoite.
- Käyttäjänimen on oltava sähköpostiosoite, joka on luotu Active Directory synkronoidaan Cisco-kenttään tai joka on luotu manuaalisesti Cisco-hallintaportaalissa.

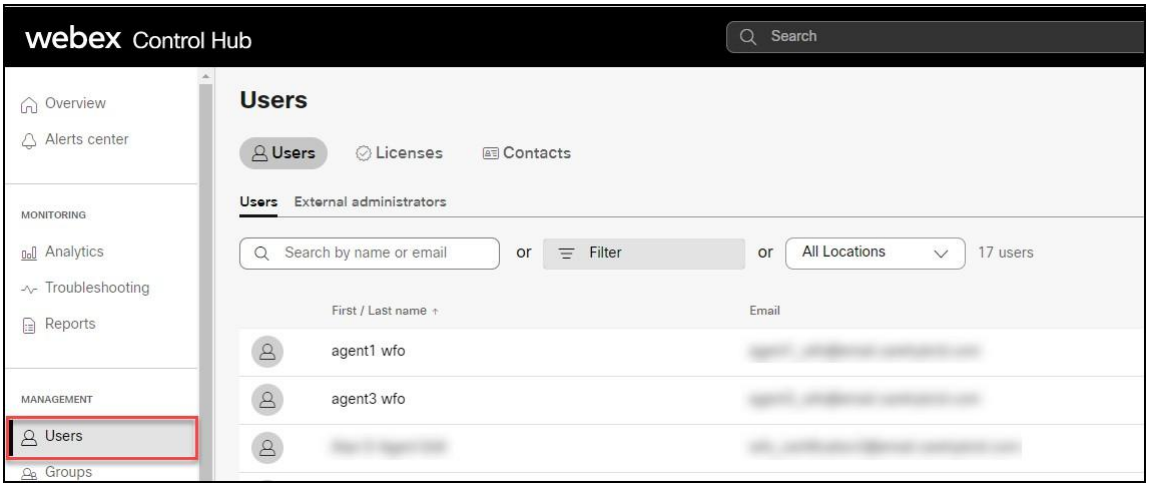
> **HUOMAUTUS** Jos Active Directory-synkronointi on otettu käyttöön myöhemmin ja sähköpostiosoitetta ei ole Active Directory-kohdassa, Cisco -asetus poistetaan.
> Päällekkäisiä ryhmiä ja
> Käyttäjät, jotka johtuvat synkronointiongelmista uuden sähköpostiosoitteen kanssa.

Määritysmenettelyt

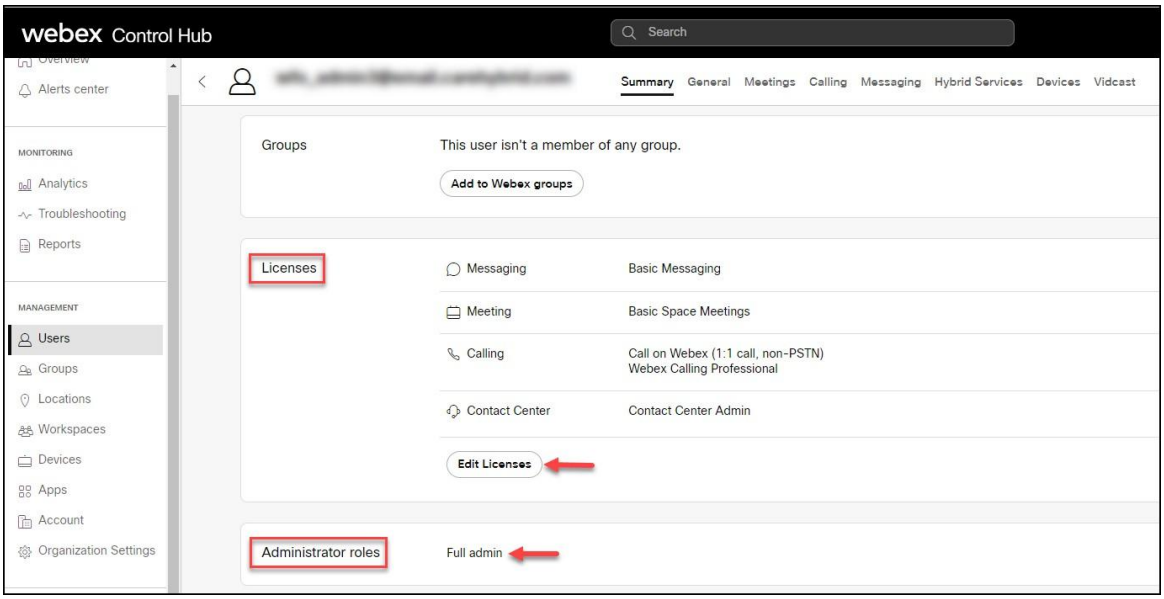
Roolien ja käyttöoikeuksien määrittäminen

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](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**.

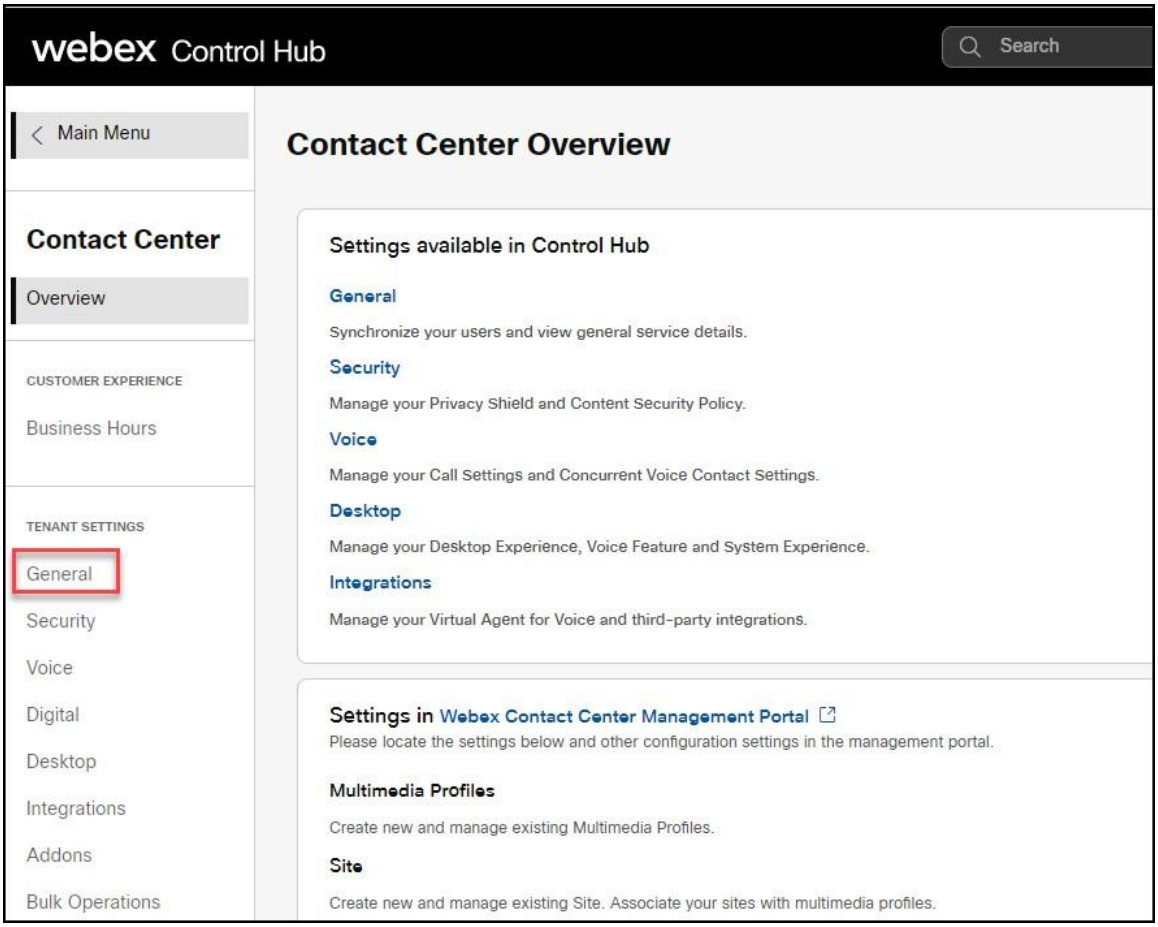
Lisenssit	
Viestit	Perusviestien
	lisäviestintä
Kokous	Perustilakokoukset
	Advanced Space Meetings
	Webex Meetings Suite
Kutsumus	Puhelu numerossa Webex (1:1-puhelu, muu kuin PSTN)

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

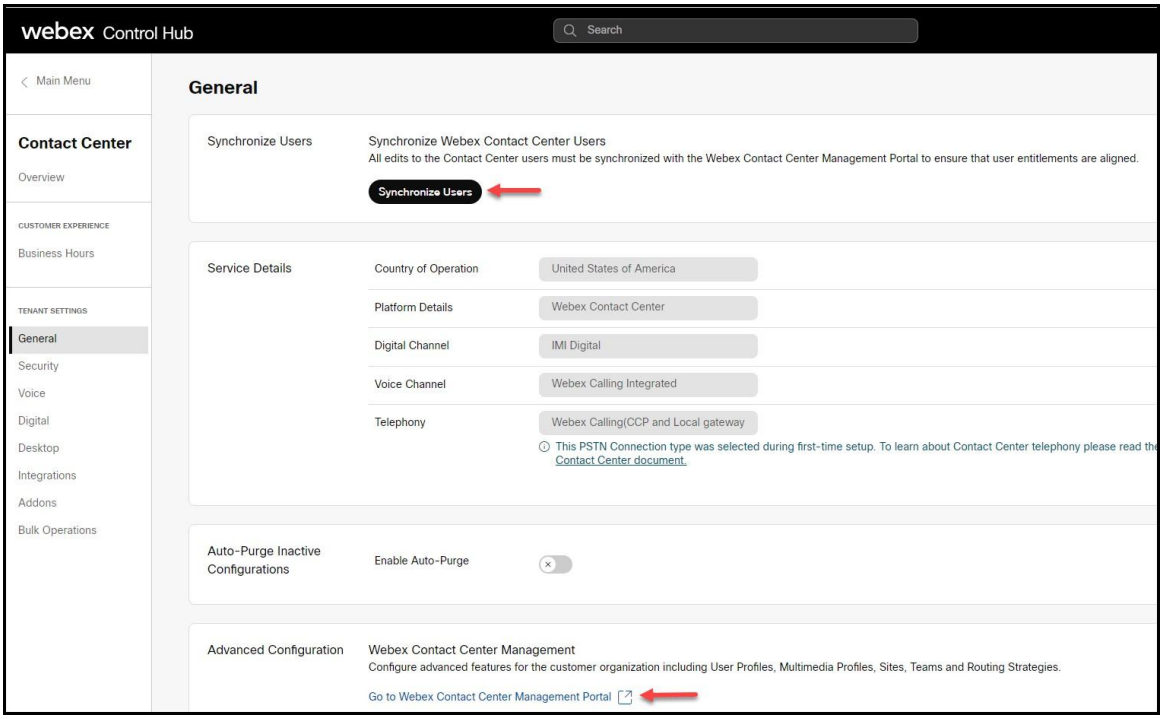
> **HUOMAUTUS** Jos havaitset synkronointiongelmia, valitse **Organisaation hallinta** -valintaruutu ja määritä **Koko**

Yhteyskeskuksen asetusten määrittäminen

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



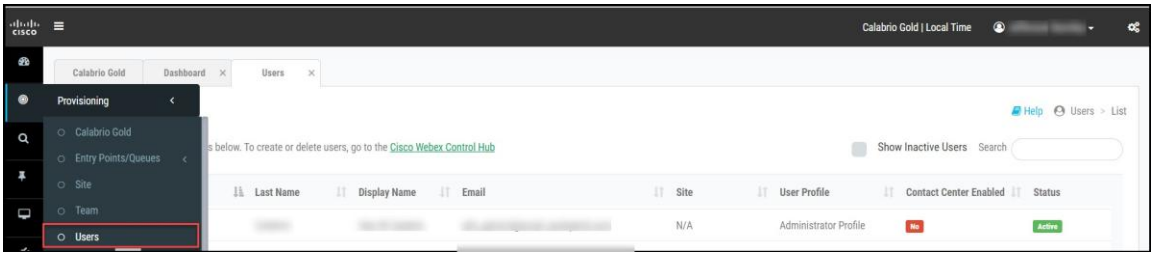
3. Valitse **Synkronoi käyttäjät**.



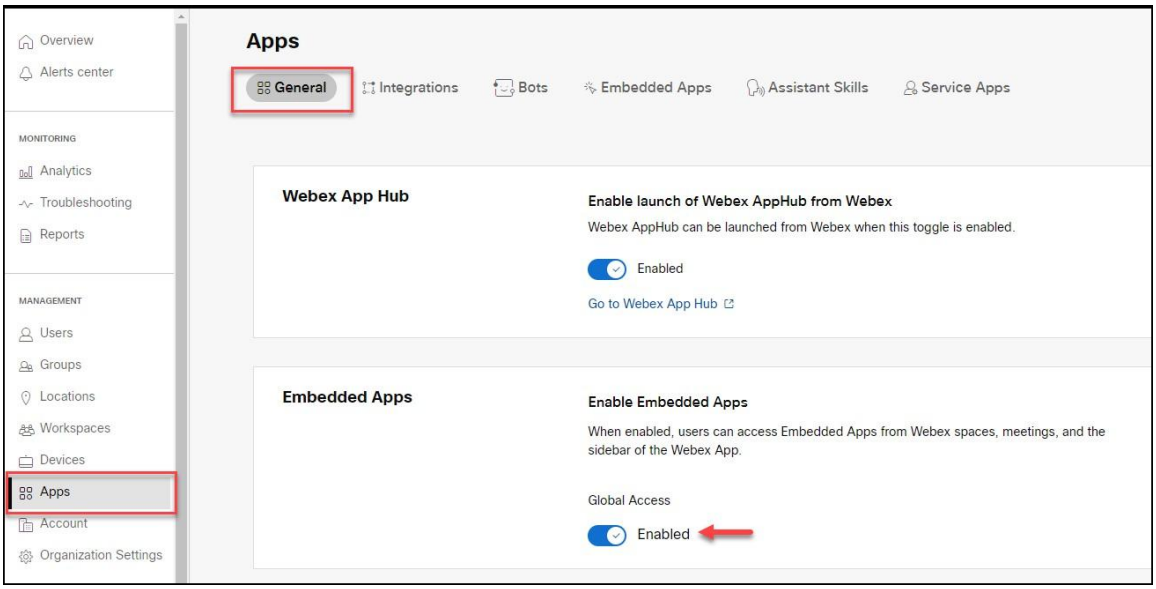
4. Napsauta **Siirry Webex Contact Center-hallintaportaalin** linkkiin. Hallintaportaali avautuu erilliseen ikkunaan.

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

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

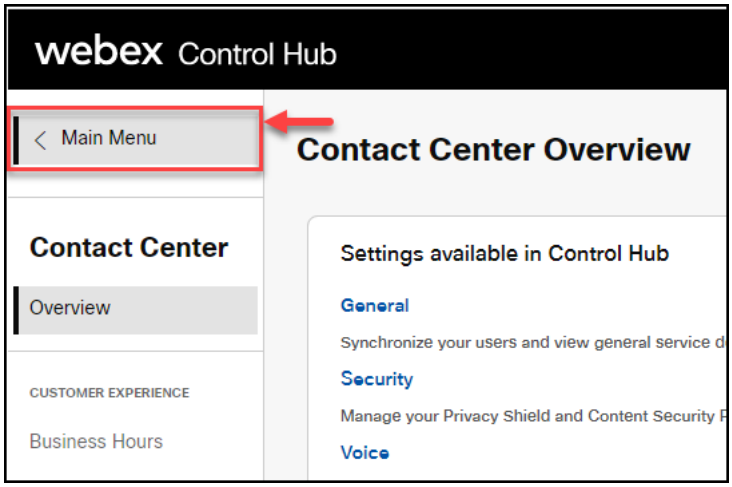


Sovellusasetusten määritys



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

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

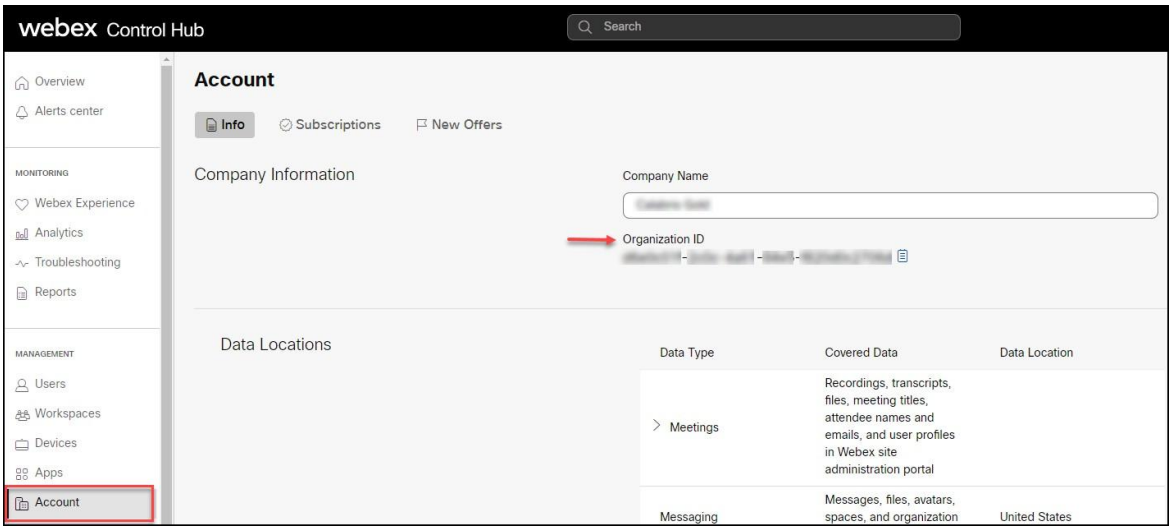


Avataksesi Sovellukset-sivun .

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

Etsi organisaatiosi ID

1. Siirry Tili-sivulle vasemmasta siirtymispalkista.
2. Tallenna organisaatiosi **ID** helppokäyttöiseen sijaintiin. Cisco-organisaation ID tarvitaan, kun määrität yhteyden CWCC 2.0-arvoon Webex WFO. Organisaatiosi ID tunnetaan myös nimellä Vuokralainen ID 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/ yksityisellä selainikkunalla, kuten Incognito for Chrome- tai InPrivate for Edge -selaimilla.
2. Jos kirjautumisyritys epäonnistuu, avaa tukilippu Cisco-yrityksesi tai organisaatiosi asiantuntijakumppanin 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.

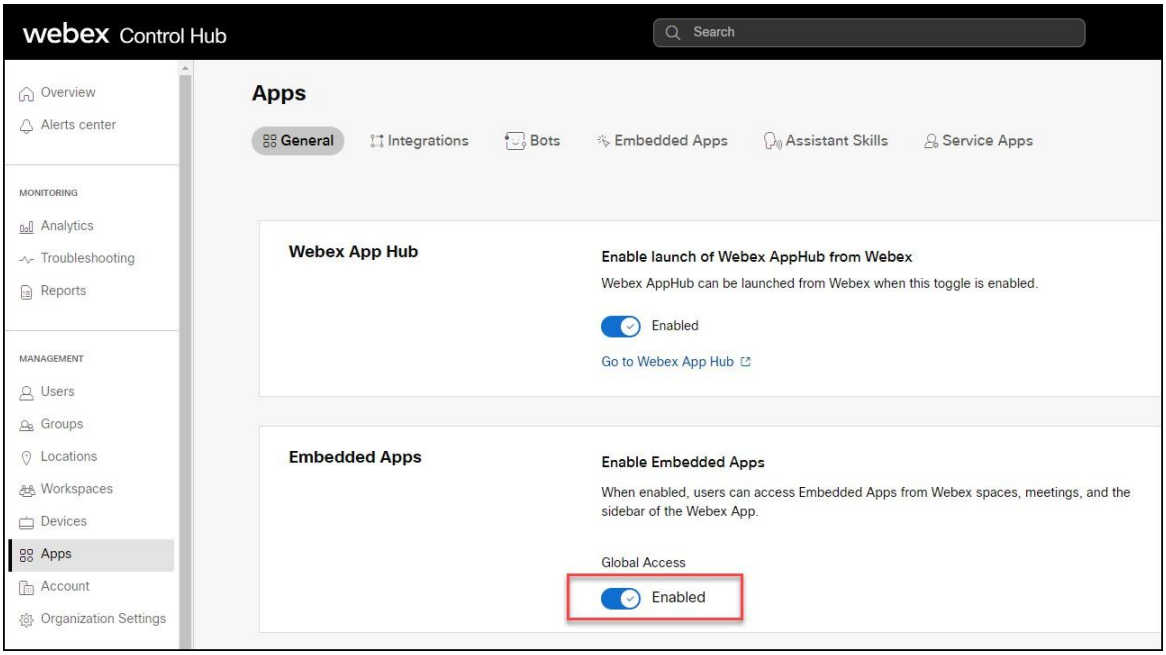
Ota pro pack -integraatio käyttöön

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

1. Kirjaudu Webex Control Hub-kohtaan# https://admin.webex.com/.

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 sen Sovellus ID -integraatiota. Integraation ominaisuudet -ikkuna avautuu.

   Calabrio-sovellus ID –
   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 ID liitetään valvojan käyttötunnusmerkkiin, 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 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, ota yhteyttä tilinhallintaan.

Edellytykset

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

Noudata Cisco Webex Contact Center -kohdassa säädettyjäohjeita.

- Webex-järjestelmänvalvojalla on oltava Webex Contact Center -järjestelmän Webex Control Hub -kohdassa tarvittavat oikeudet ja roolit. Lisätietoja on Määritä Cisco Webex Contact Center -aiheen roolien ja käyttöoikeuksien määrittäminen -kohdassa.
- Käyttäjänimi – Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin kohdassa Cisco Webex Contact Center.

  PARAS KÄYTÄNTÖ Jos käytössäsi on WFM, varmista, että Webex Contact Center-käyttäjänimi -kenttä ei ole sama kuin **Calabrio ONE API Username -** kenttään.

- API URL – Webex Contact Center API, täydellinen perus-URL, protokolla mukaan lukien.
- Vuokralainen ID – Tämä on Cisco Webex Contact Center-organisaatiosi ID.
- Calabrio ONE API Käyttäjänimi -kentän on täytettävä seuraavat kriteerit.
  - Kohteessa Webex WFO tälle käyttäjälle on määritettävä myös nauhoitusnäyttö - ja **nauhoitusäänioikeudet** . Sovellusten **hallinnassa** voit **määrittää rooleja Roolit-sivulla** ja **määrittää rooleja käyttäjille Käyttäjät-sivulla** .
  - Tämä käyttäjä on määritettävä **oletusryhmään** Käyttäjien avattavasta **Työryhmä-luettelosta sovelluksen hallintasivulla**.

- Tälle käyttäjälle on annettava täysi soveltamisala valitsemalla kaikki ryhmät ja työryhmät Sovellusten hallinta -sivun Käyttäjät-sivun Liitännäisryhmät- ja Työryhmät-kohdasta **.**

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 ole siirtymässä 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 olet viimeistelty Määritä CWCC 2.0 käyttäen 2.0-ohjelmallista API-toimintosarjaa.

- Kun olet määrittänyt ACD, sinun on määritettävä uudelleenvaltuutus.

CWCC 2.0:n määrittäminen 2.0-ohjelmallisilla API-toiminnoilla

1. Siirry Webex WFO **sovelluksen hallinta**>**järjestelmän määrityksiin**>**ACD määrityksiin**.
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. **TÄRKEÄÄ** , että kyseessä on palvelutyyppinen tili, jota ei pitäisi koskaan muuttaa. Tilin vaihtaminen voi aiheuttaa Päällekkäisiä käyttäjiä ja ryhmiä järjestelmässä.

Kenttä	Määritykset
API URL	Anna Cisco Webex Contact Center API, täydellinen perus-URL, joka sisältää protokollatunnuksen.
Vuokralainen ID	Anna CWCC-vuokraajan tilin Organisaatio ID.
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 järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API-käyttäjänluominen ja roolien ja käyttöoikeuksien hallinta. ▪ Kohteessa Webex WFO tälle käyttäjälle on määritettävä myös nauhoitusnäyttö - ja **nauhoitusäänioikeudet** . Sovellusten **hallinnassa** voit **määrittää rooleja Roolit-sivulla** ja **määrittää rooleja käyttäjille Käyttäjät-sivulla** . ▪ Tälle käyttäjälle **on määritettävä oletusryhmä Sovellusten hallinnan** Käyttäjät-sivun Työryhmä-luettelosta . ▪ Tälle käyttäjälle on annettava täysi soveltamisala valitsemalla kaikki ryhmät ja työryhmät Sovellusten hallinta -sivun Käyttäjät-sivun Liitännäisryhmät- ja Työryhmät-kohdasta **.**
Calabrio API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelun tilin salasana.
Tuotteet käytössä - laatu	**Laatuhallinta** – Valitse, onko järjestösi ostanut

Kent	Määritykset
Johtaminen	Laadukasta hallintaa. Valitse Puheposti-valintaruutu , jos organisaatio haluaa vain Webex WFO vain ääniyhteystietojen käytölle. **Valitse Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalipalvelu)** -valintaruutu, jos organisaatiosi haluaa Webex WFO nielemään keskusteluita ja SMS-viestejä ja sähköposteja.
Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen mukautettuun saksi	(Valinnainen) Avulla voit kartoittaa CWCC metafutua Selitteet kohteessa Webex WFO. Lisätietoja on kohdassa synkronoitu yhteensynkronointi to Webex WFO . CWCC on synkronoitu CWCC-yhteystietojen kanssa kohteeseen Webex WFO. CWCC-oletusarvot on kartoitettu siitä luotuihin ylistysmerkintöihin, jotka on luotu Kohteessa Oletusarvoinen Esimies (sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Siitä on koost. Managerissa). 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.
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	(Valinnainen) Mahdollistaa näytön nauhoittamiseen määritettyjen CWCC-edustajien näytöt kohteessa Webex WFO. Lisätietoja on näytön nauhoituksessa.
Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön	(Valinnainen) Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa tiedot uudelleen edellisestä päivästä.

Kenttä	Määritykset
Mediatuonti	Media- ja nauhoitustiedostojen tuonti käyttöön kohteeseen Webex WFO Kohteesta Webex Contact Center.
Käyttäjän synkronointi	Mahdollistaa käyttäjätietojen synkronoinnin kohteeseen Webex WFO kohteesta Webex Contact Center.
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 yhteyshenkilölle 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 Kielimäärittely-osassa määritettyä merkkiääntä. Webex WFO etsii tuloksia tekstiyhteystiedon kielellä, kun käytät Vuorovaikutukset-sivun tekstihakusuodatinta. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteyshenkilölle käyttämällä

Kent	Määritykset
	Seuraavat tiedot tässä järjestyksessä: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan kohteeseen Webex WFO. B. Kieli, joka on määritetty mukautettuun tekstin,jonka määrität **kohdassa A4/90,000000000000000000000000000000000000000000000**
	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. ▪ Siirtyminen Active Directory-synkronoinnista Cisco-tilin kertakirjautumiseen. ▪ Toimialueiden vaihtaminen.

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 uudelleenvaltuutus

1. Varmista, että olet kirjautunut ulos numerosta Cisco Webex Contact Center.
2. Siirry kohdassa 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 reititetään 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 numerolla Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Anna koodi tarkistus-URL-osoitteen toiseen tekstiruutuun.
11. Valitse **Valtuuta**.
12. Valitse **Tallenna**.

Yhdistä WFM kohteeseen 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 -määrityssivulla** . Lisätietoja on kohdassa Yhteys kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0.
- Kerää seuraavat tiedot Webex Contact Center ACDACD Kokoonpano -sivulta **(** Sovellushallinta> Järjestelmän määrittely > ACD -määritykset **).**

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

  Webex WFO Server ID – Tämä on Webex WFO ACD ID, joka on määritetty tunnistamaan CWCC yksilöivästi. Vuokralainen ID – 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

Menettely

> **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

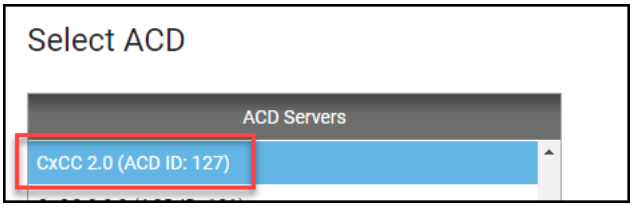
1. Siirry# **WFM** > **WFM -asetuksiin** > **Sietegrations** > **Cisco Webex-kopioon (Prog). API 2.0) - Historiallinen**.
2. Napsauta Uuden integraation määrittäminen tai valitse Olemassa olevan integraation päivittäminen.

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 **API URL -** arvo ACD-kohteelle.

   - **Palvelin ID kohteessa Webex WFO** – Tämä on ainutlaatuinen ACD ID kohteelle CWCC. Kun olet määrittänut CWCC ACD Sovellushallinta>Järjestelmämääritykset > ACD -määritykset **, etsi palvelin ID (tunnetaan myös nimellä ACD ID) arvo** ACD-palvelimet-luettelosta **.**

     ESIMERKKI

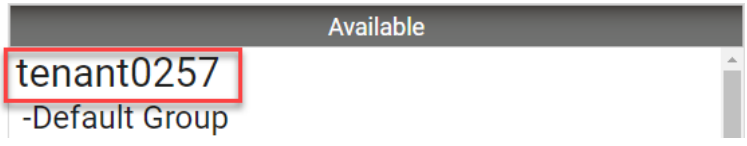
   - **Vuokralainen ID kohteessa Webex WFO** – Anna määritetty Webex WFO vuokralainen ID -arvo. Tämä on Webex WFO-vuokralainen ID. Se ei ole CWCC vuokralainen ID-arvo, joka annettiin **ACD Kokoonpano -** sivulla.

     - Voit tunnistaa Webex WFO-vuokraajan ID 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 ID. Palaa nroon Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integraatiot -sivu. Ota yhteys Cisco-tukeen , jos et löydä vuokralainen ID.

       ESIMERKKI

4. Tallenna muutokset valitsemalla **Tallenna** .

5. Kun painike on tallennettu, **ota** käyttöön. Ota tallennetut muutokset käyttöön ja aloita integraatio valitsemalla **Ota käyttöön** .

6. Kun olet määrittänut historiallisen tietoliittimen, siirry **kohtaan WFM** > **WFM -asetuksiin** > **Siedgrations >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
API-päätepistevastauksissa palautetut vakiokentät. Sieltä saat varmasti sen oikein muotoillun, ennen kuin se voidaan lisätä kohteeseen Webex WFO. Kokoonpano on valmis, kun CWCC-uudelleenkirjaus 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. Kun kartoitus on onnistuttu, suorittamisen avulla voidaan lisätä yhteystietoon useita seurattavia tietoja kohteessa Webex WFO. 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-kohdassa olemista /search-päätepisteistä. 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.

```
1 | {
```

```
    "data": {
       "tehtävä": {
          "tehtävät": [
             {
                "endedTime": 1630380960406,
                "captureRequested": tosi,
                "isActive": epätosi,
                "jono": [
                   {
                      "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                      "nimi": "cb_outdial_queue"
                   }
                ],
                "tila": "päättyi", "omistaja": {
                   "nimi": "callbackbackbra2user1 callbackbra2user1", "ID":
                   "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
                },
                "createdTime": 1629450000000,
                "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
                "kanavatyyppi": "puhelin"
             }
          ]
       }
    }

}
```


Edellytykset

- Cisco Webex Contact Center 2.0 on määritettävä ACD-määritykseksi kohteessa Webex WFO.
- Vähintään yksi CWCC määrittely -kenttä edellyttää, että vähintään <Webex WFO Webex WFO sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager -sovelluksessa).

  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 -määritys > 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 alla olevaan API -esimerkkipyyntöön, kun muotoilet tekstin kanssa.

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

- 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-merkintään.

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

Kerää ja muotoile CWCC yleinen muuttuvan tekstin (') kentät

Yleiset muuttujat sisältävät GlobalVariables-tekstin API-vastauksessa.

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 Global_VoiceName nimi 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 muotottuun tekstiin.

   ESIMERKKI-tehtävä . Global_VoiceName

4. Lisää kaksoispiste.

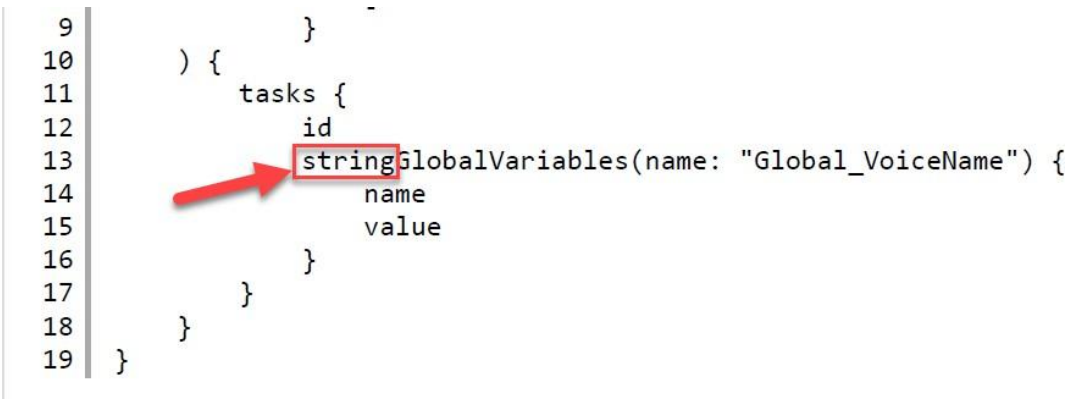
   ESIMERKKI-tehtävä . Global_VoiceName:

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



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

Global_VoiceName:merkkijono

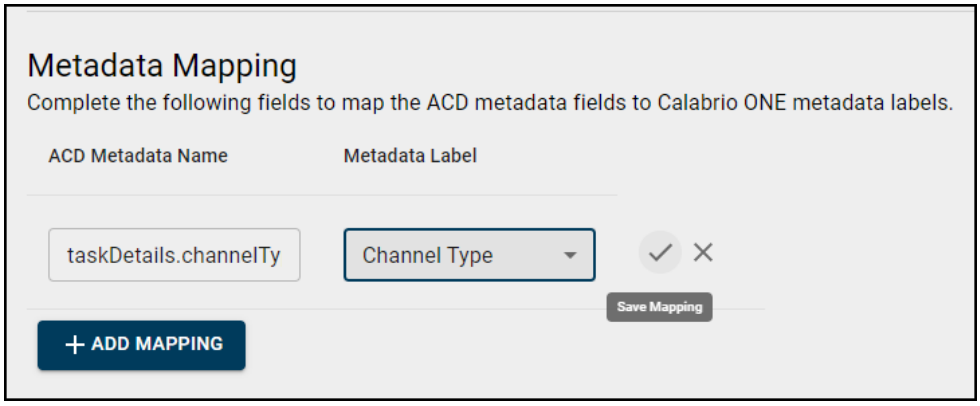
6. Varmista, että muotoillut teksti on seuraavassa muodossa. Kenttien kirjainkoko ei sisällä välilyöntejä tekstin välillä. CWCC 2.0 -salaseesi on nyt valmis kartoitettavaksi Webex WFO-merkintään.

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

Kartta CWCC siitä on kohteessa Webex WFO

1. **Siirry 2.0ACD -määrityssivulleCisco Webex Contact Center 2.0** .
2. Valitse luom. **kartoittaminen** -osasta **Lisää yhdistäminen**.
3. Kirjoita ACD Merentasaajan **nimi -kohdan** tekstiruutuun CWCC uudelleenmuodost.
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 {
            henkilöllisyystodistus
            tila
            kanavatyyppi
            createdTime
            päättyi-aika
            alkuperä
            kohde
            contactReason
            suunta
            omistaja { ID nimi }
            entryPoint { ID nimi }
            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 nimi }
                lastSite { ID nimi }
                sukunimi { ID nimi }
                lastEntryPoint { ID nimi }
                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 {
```

```
                henkilöllisyystodistus
                tila
                kanavatyyppi
                createdTime
                päättyi-aika
                alkuperä
                kohde
                contactReason
                suunta
                omistaja { ID nimi }
                entryPoint { ID nimi }
                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 nimi }
                lastSite { ID nimi }
                sukunimi { ID nimi }
                lastEntryPoint { ID nimi }
                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
            }
        }
    }
```

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	ID sen fyysisen yhteyskeskuksen sijainnin nimi, johon tehtävä jaettiin.
Joukkueet	ID, sen ryhmän nimi, johon puhelu jaettiin.
Osallistujien	Tehtävän käsitelleet edustajat.
entryPoints	ID, yhteystiedon ensimmäisen laskeutumispaikan nimi kohteessa CWCC.

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 kanavien välillä. 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

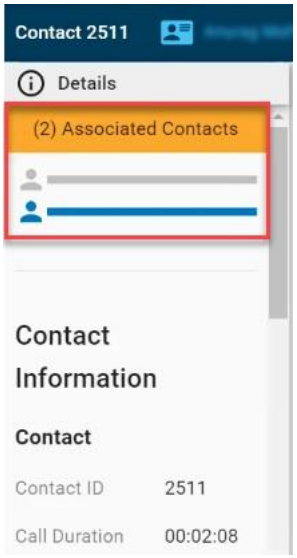
Seuraavia skenaarioita tuetaan.

- 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-osasta 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**.

Keskustelun suodatin, SMS, sähköposti tai sosiaalisen median transkriptiot 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**.

Digitaalisen kanavan 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 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.

Vuorovaikutuksen kullakin osuudella **on yhteystieto ID**, joka on keskustelun ainutlaatuinen ID. Liitetty **yhteyshenkilö ID on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen yhteyden kaikkiin Webex WFO** -ansaitun yhteystiedon jaloihin. Keskustelulla voi olla useita jalkoja, jos sillä on siirtoja tai puhelinneuvotteluja.

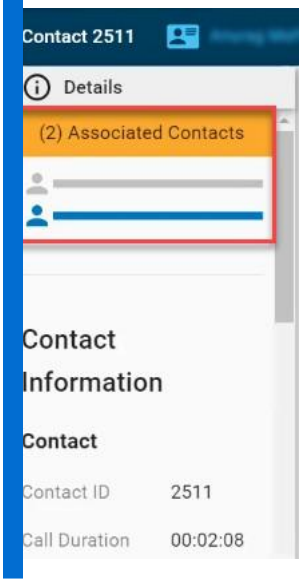
Tämä tarkoittaa, että keskustelun kullakin osuudella on ainutlaatuinen yhteystieto ID, ja kaikilla keskustelun vastuullisilla jaloilla on sama jaettu liittyvä yhteyshenkilö ID. Keskustelun valitsemisen jälkeen voit tarkastella kaikkia niihin liittyviä keskusteluja Keskustelu-sivulla näkyvässä keskustelun transkriptiossa. Lisätietoja on yhteystiedon tietojen tarkastelussa.

Edellytykset

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



Keskustelun 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 tietoja vain 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 edustaja vaihtavat 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 oma osansa vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutuksen kullakin osuudella on yhteystieto ID, joka on SMS-vuorovaikutuksen ainutlaatuinen ID. Liitetty yhteyshenkilö ID on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen yhteyden kaikkiin Webex WFO-ansaitun yhteystiedon jaloihin. SMS-keskustelulla voi olla useita jalkoja, jos se sisältää siirrot tai puhelinneuvottelut.

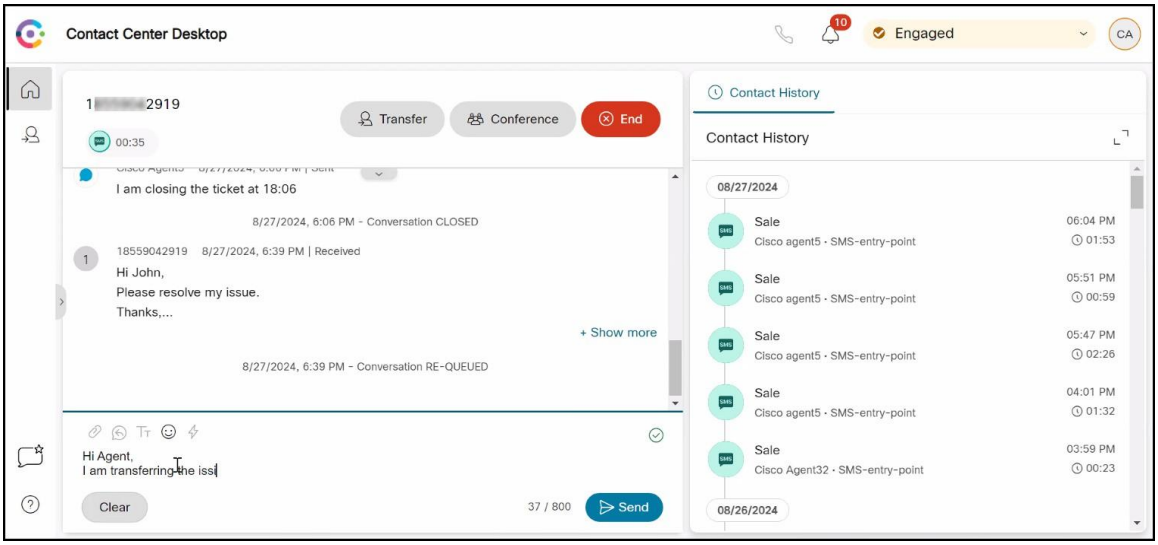
Tämä tarkoittaa, että SMS -elementin kullakin osuudella on ainutlaatuinen yhteystieto ID, ja kaikilla SMS -elementin jaloilla on sama jaettu yhdistetty yhteyshenkilö ID. Kun olet valinnut SMS-yhteystiedon Vuorovaikutukset-sivulla, voit katsella kaikkia niihin liittyviä SMS -viestejä Media Playerissa (**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.

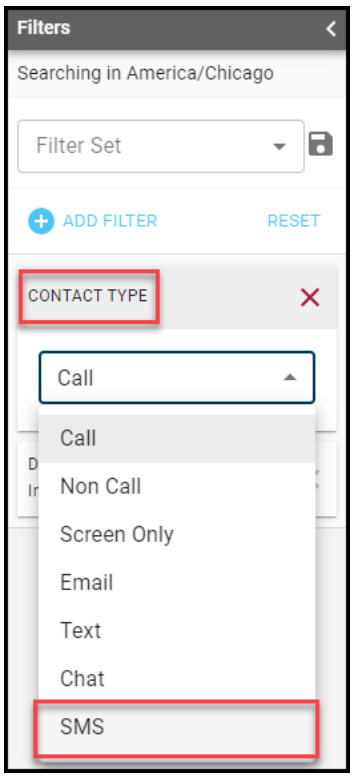
Esimerkinkulku

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 suodattimeksi ja valitse luettelosta SMS

yhteisvaikutuksen kanssa.

7. 

(Yhteystiedon tyyppi -suodattimen avattava luettelo Vuorovaikutukset-sivulla)

SMS-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.
- Liittyvät 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 yhdistetty yhteystieto ID. Asiakkaan ja toisen edustajan 30 minuutin puheluun liittyy eri yhteystieto ID.

- Webex WFO vain käyttää keskustelu- ja SMS-vuorovaikutuksia, 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 (Edustajan kojelauta) -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 sähköpostin transkriptiot Webex WFO siirtymällä **Interactions-sivulle** ja valitsemalla sähköpostiviestintä luettelosta.

Monimutkaiset puhelutapahtumat

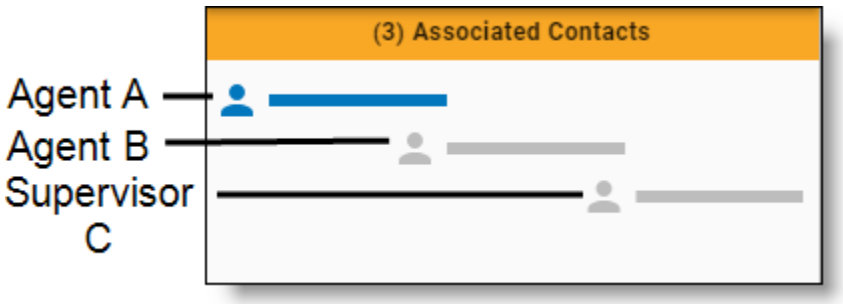
Tässä ohjeaiheessa kuvataan, miten Webex WFO käsittelee monimutkaisia puhelutilanuksia. Monimutkaiset puheluskenaariot ovat eri toimintoja, jotka voidaan tehdä puhelun aikana. Niitä ovat siirrot, puhelinneuvottelut, pidot ja parkkiin asettaminen. Kohdassa Cisco Webex Contact Center 2.0 osallistujan vaihtuessa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

Kohdassa Webex WFO äänipuhelua ja kaikkia siihen liittyviä tietoja, kuten näytön nauhoituksia ja psykologista, kutsutaan yhteyshenkilöksi. Liittyvä yhteyshenkilö ID on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen puhelun kaikkiin Webex WFO nauhoitetun puhelun vastuuhenkilöihin. Tämä tarkoittaa, että jokaisella yhteydenotolla on sama liitetty yhteystieto ID kuin alkuperäisessä puhelussa. Voit tarkastella liitettyjä yhteystietoja Media Playerissa (Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa).

Kun useat edustajat käsittelevät samaa asiakaspuhelua (esimerkiksi silloin, kun yksi edustaja siirtää puhelun toiselle edustajalle), Webex WFO luo kullekin edustajalle erillisen yhteystiedon ja antaa näille yhteydenotoille saman yhteystiedon ID. 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 ID.



Mediasoittimen saapuva äänivirta on sininen ja lähtevä virta punainen. Yksi edustaja kuvataan yhdellä kanavalla ja kaikki muut puheluun osallistuneet ovat erillisellä kanavalla. Lisätietoja mediasoittimen äänipaneelista on kohdassa Ääniyhteystiedon kuunteleminen ja Tietoja hiljaisuudesta sekä tapahtumista keskusteleminen.

Edellytykset

- Organisaation vuokraajan on otettava seuraavat asetukset käyttöön.
  - **Segmentin nauhoitus** - Ota yhteyttä Cisco tekniseen edustajaan, jotta voit ottaa tämän asetuksen käyttöön.
  - **Konsultoi jalan nauhoitusta** - Ota tämä asetus käyttöön ottamalla yhteyttä Cisco tekniseen edustajaan.
  - **Monimutkaiset puhelut** - Ota yhteys Cisco tekniseen tukeen, jotta voit ottaa tämän asetuksen käyttöön.

- **TÄRKEÄÄ** Sinun Cisco-edustajan on otettava segmentin nauhoitus **käyttöön** ja **konsultoitava jalan nauhoittamista** ensin Cisco Webex Contact Center -järjestelmässä. Tämän jälkeen Cisco Technical Support -toimintojen on otettava monimutkaiset puhelut **käyttöön** Webex WFO -kohdassa.

- Webex Contact Center version 2.0 on oltava määritettynä. Lisätietoja on kohdassa Yhteys kohteeseen Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Webex WFO CWCC > QM QM > > Webex WFO Vähintään 3000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000000
    - Sinun on valittava **teksti** avattavasta **Paritt-tyyppi-luettelosta** Siitä, kuinka PaljonKopio on, joka on kotoisin CWCC kartoittaaksesi sen säiettä varten.

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

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

Sivun sijainti

Sovellushallinnan > järjestelmämääritysten > ACD-määritys

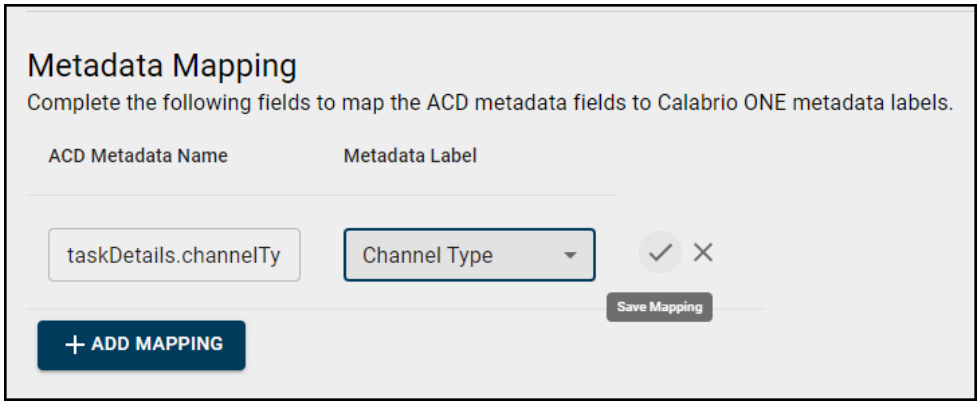
Menettely

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** .

Ota monimutkaiset puhelut käyttöön

1. **Siirry Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD -määrityssivulle.
2. **Valitse monimutkaisten puhelujen** käyttöönoton osasta **Ota monimutkaiset puhelut** käyttöön -asetus.
3. 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 yhteystieto 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 oleskelleissa 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 puhelutapahtumatyypit 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.
Pito/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.

Tyyppi	Tuettu	Kuvaus
Kylmä neuvottelun	Kyllä	Puhelun kanssakäyminen vähintään kahden edustajan kanssa.
lämmin neuvottelu		
Puisto	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 Jossa edustajat kirjautuvat Webex-kopioon, ja jokaiselle Smart Desktopille on määritettävä RTE-viestien käyttäminen. RTE-viestit määritetään valitsemalla **Ota RTE-viestit 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:

Ominaisuus	Määritykset
	▪ Aktivoi tämä käyttäjä – Täytyy valita. ▪ Roolit – täytyy määrittää roolille, joka on liitetty Kaappaa yhteystiedot- ja nauhoitusnäytön oikeuksiin. ▪ Windows-kirjautuminen – Pitää olla 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 kopio.
3. Webex WFO tuo yhteystiedon äänitallenteen ja ohjelmistosykäystiedon.
4. Webex WFO purkaa ja lataa näytön nauhoituksen edustajan tietokoneesta.

   Kun Webex WFO lataa yhteystietoja Webex CC:stä, se alkaa purkaa ja ladata vastaavia näyttötallenteita. Webex WFO välittää kunkin yhteystiedon aikajänteet kyseiselle 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, 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 sammuttaa tietokoneen, ennen kuin Webex CC asettaa yhteystiedon saataville Webex WFO. Kun edustaja ottaa tietokoneen käyttöön,
> Seuraavana päivänä Smart Desktop muodostaa 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.

Tietoja palvelimettomista määrityksistä

Webex WFO-datapalvelin käsittelee pyyntöjä ja toimittaa tietoja. Käyttäjän synkronointi ja tietojen tuonti ovat erityisesti datapalvelinprosesseissa. Nämä prosessit ovat nyt kotoisin itse integraatiosta. siksi datapalvelinta ei enää tarvita.

Käsittelyn tiedot

Jos organisaatiosi toteuttaa QM-integraation Cisco Webex Contact Center 2.0 -ohjelman nettointegraatiolla, voit noudattaa Yhdistä nroon Cisco Webex Contact Center 2.0 -kohdassa määritettyjä menettelytapoja täsmälleen siinä muodossa, jossa ne on kirjoitettu.

Jos organisaatiosi on siirtymässä datapalvelinintegraatiosta palvelimettomaan integraatioon, huomaa seuraavat asiat.

1. Tämä on hallittu käyttöönotto, mikä tarkoittaa, että ammatillisten palvelujen osallistuminen on tarpeen. Tietolähdetoiminnon on otettava Cisco 2.0 -palvelinton toiminto käyttöön organisaation puolesta, ennen kuin voit jatkaa tämän prosessin seuraavia vaiheita.

2. Sinun on deaktivoitava datapalvelin käyttämällä datapalvelimen määrityssivua, joka sijaitsee kohteessa **Sovellushallinta** > **Järjestelmän määritykset** > **Data-palvelimen määritykset**.

   - Poista kaikki asetukset ja poista kaikkien yhden datapalvelimen valintaruutujen merkitseminen yksi kerrallaan ja valitse **Tallenna**.

- Odota 10 minuuttia, ennen kuin jatkat seuraavaan vaiheeseen.
- Poista tietopalvelinyhteys ACD valitsemalla **Poista** .

3. Varmista ACD-määritysasetukset (**Sovellushallinta** > **Järjestelmän määritys** > **ACD-määritykset**) ovat ajan tasalla.

- **Ota palvelinttoman median tuonti- ja käyttäjän synkronointiominaisuudet käyttöön napsauttamalla mediatuonnin** vaihtoa ja **Käyttäjän synkronointi** -painiketta **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** -määrityssivulla.
- **Webex WFO API Käyttäjänimi** – Tämän kentän Cisco Webex Contact Center-kohdassa on käytettävä järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin liitettyä sähköpostiosoitetta.
    - Kohteessa Webex WFO tällä käyttäjällä **on oltava rooliinsa määritetty myös Nauhoitusnäyttö** - ja **Nauhoituspuhelin-oikeudet** . Sovellusten **hallinnassa** voit **määrittää rooleja Roolit-sivulla** ja **määrittää rooleja käyttäjille Käyttäjät-sivulla** .
    - Tälle käyttäjälle **on määritettävä oletusryhmä Sovellusten hallinnan** Käyttäjät-sivun Työryhmä-luettelosta .
    - Tälle käyttäjälle on annettava täysi soveltamisala valitsemalla kaikki ryhmät ja työryhmät kohdassa **Sovelluksen hallinnan** Käyttäjät-sivulla olevat ryhmät ja työryhmät .

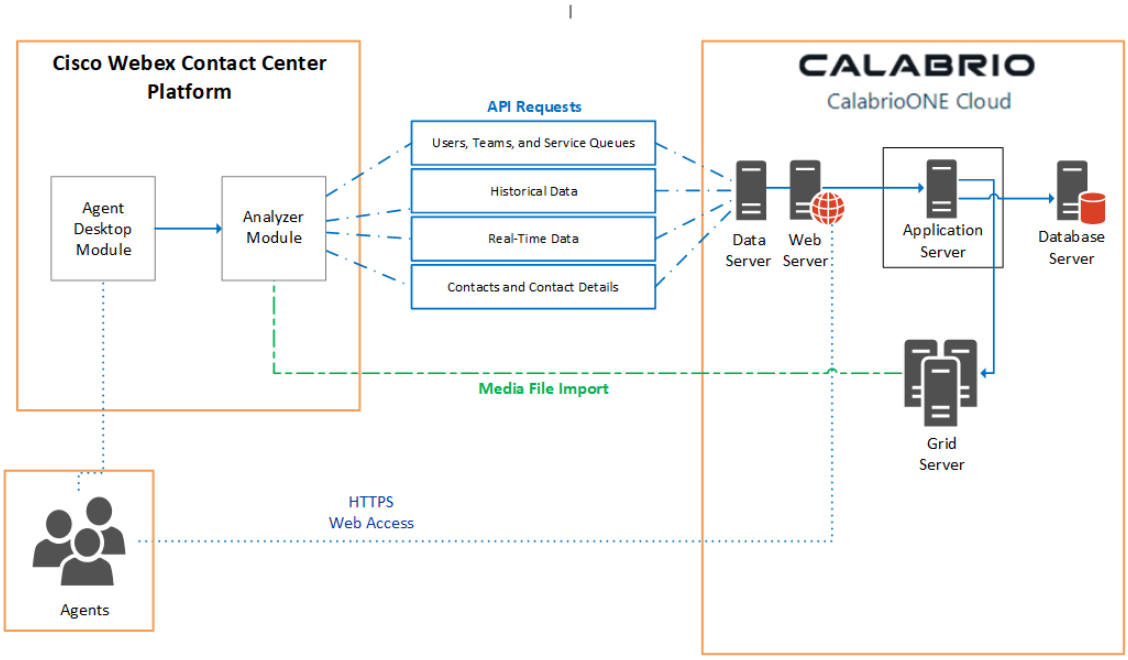
Liite

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 CC:Webex	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. ▪ Ottaa Webex Contact Center-käyttäjän TID-tunnuksen käyttöön Webex WFO-käyttäjän ACD ID. ▪ Määrittää yrityksen ja laitoksen Webex WFO alkamispäivämääräksi päivämäärän, jolloin synkronointi tapahtui. ▪ Määrittää Webex WFO-käyttäjän oletusryhmälle. **HUOMAUTUS** Webex WFO ei säilytä Webex Contact Center-käyttäjien ja työryhmien välistä yhteyttä. Katso Ryhmiä, ryhmiä. ▪ 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 CC:Webex	Muutos kohteessa Webex WFO
Uusi ryhmä lisätään	Uusi ryhmä lisätään samalla nimellä. Nimi on vain luku -
muodossa. Ryhmän nimi on muutettu	Ryhmän nimi on muutettu.
Uusi käyttäjä lisätään työryhmään	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä keskinäistä yhteyttä Webex Contact Center-käyttäjät ja Webex Contact Center-työryhmät.
Käyttäjä poistetaan työryhmästä	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä keskinäistä yhteyttä Webex Contact Center käyttäjiä ja Webex Contact Center-ryhmiä.
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.

Tietoja palvelimettomista määrityksistä

Webex WFO-datapalvelin käsittelee pyyntöjä ja toimittaa tietoja. Käyttäjän synkronointi ja tietojen tuonti ovat erityisesti datapalvelinprosesseissa. Nämä prosessit ovat nyt kotoisin itse integraatiosta. siksi datapalvelinta ei enää tarvita.

Käsittelyn tiedot

Jos organisaatiosi toteuttaa QM-integraation Cisco Webex Contact Center 2.0 -ohjelman nettointegraatiolla, voit noudattaa Yhdistä nroon Cisco Webex Contact Center 2.0 -kohdassa määritettyjä menettelytapoja täsmälleen siinä muodossa, jossa ne on kirjoitettu.

Jos organisaatiosi on siirtymässä datapalvelinintegraatiosta palvelimettomaan integraatioon, huomaa seuraavat asiat.

1. Tämä on hallittu käyttöönotto, mikä tarkoittaa, että ammatillisten palvelujen osallistuminen on tarpeen. Tietolähdetoiminnon on otettava Cisco 2.0 -palvelinton toiminto käyttöön organisaation puolesta, ennen kuin voit jatkaa tämän prosessin seuraavia vaiheita.

2. Sinun on deaktivoitava datapalvelin käyttämällä datapalvelimen määrityssivua, joka sijaitsee kohteessa **Sovellushallinta** > **Järjestelmän määritykset** > **Data-palvelimen määritykset**.

- Poista kaikki asetukset ja poista kaikkien yhden datapalvelimen valintaruutujen merkitseminen yksi kerrallaan ja valitse **Tallenna**.
- Odota 10 minuuttia, ennen kuin jatkat seuraavaan vaiheeseen.
- Poista tietopalvelinyhteys ACD valitsemalla **Poista** .

3. Varmista ACD-määritysasetukset (**Sovellushallinta** > **Järjestelmän määritys** > **ACD-määritykset**) ovat ajan tasalla.
    - **Ota palvelinttoman median tuonti- ja käyttäjän synkronointiominaisuudet käyttöön napsauttamalla mediatuonnin** vaihtoa ja **Käyttäjän synkronointi** -painiketta **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** -määrityssivulla.
    - **Webex WFO API Käyttäjänimi** – Tämän kentän Cisco Webex Contact Center-kohdassa on käytettävä järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin liitettyä sähköpostiosoitetta.
        - Kohteessa Webex WFO tällä käyttäjällä **on oltava rooliinsa määritetty myös nauhoitusnäyttö** - ja **nauhoitusäänioikeudet** . Sovellusten **hallinnassa** voit **määrittää rooleja Roolit-sivulla** ja **määrittää rooleja käyttäjille Käyttäjät-sivulla** .
        - Tälle käyttäjälle **on määritettävä oletusryhmä Sovellusten hallinnan** Käyttäjät-sivun Työryhmä-luettelosta .
        - Tälle käyttäjälle on annettava täysi soveltamisala valitsemalla kaikki ryhmät ja työryhmät kohdassa **Sovelluksen hallinnan** Käyttäjät-sivulla olevat ryhmät ja työryhmät .

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, protokolla mukaan lukien.
- 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, tarvitset nämä tiedot viimeistelemään Webex Contact Center API -osan.

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

- Yhteisö ID

ESIMERKKI

Kohde ID korostuu seuraavassa kuvassa.

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

- Kertakirjautuva uudelleenohjaus URL

ESIMERKKI

Yksi kirjautumisen uudelleenohjaus-URL korostuu seuraavassa kuvassa.

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

- Identiteetin toimittajan varmenne

ESIMERKKI

Identiteetin toimittajan varmenne korostuu seuraavassa kuvassa.

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

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

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

HUOMAUTUS Webex WFO tarkoittaa Webex Contact Center-merkintää Cisco Customer Journey Platform.

Lisää Webex Contact Center ACD

1. Siirry Webex WFO sovelluksen hallinta- > järjestelmämäärityksiin > ACD -määrityksiin.
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. 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 vain, jos käytössä on Webex Contact Center 2.0. Tämä mahdollistaa CMSv2 API -pyynnöt.
Cisco vuokralainen ID	Anna Webex Contact Center aakkosnumeerinen tunnus 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 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 WFM odottaa sitä 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 kohdassa Webex WFO kohtaan **Sovellusten hallinta** > **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** kohteesta **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 käyttäjille, jotka siirtyvät 1.0-toiminnosta CMSv2-API-liittymällä.

Määritä CWCC 2.0 CMSv2-API-painikkeilla

1. Siirry 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-merkintää 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, protokollatunnus mukaan lukien. **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. Tällä käyttäjällä on oltava oikeus käyttää Webex Contact Center API- ja Webex Contact Center Media API -näppiä.
API-avain	Anna API-näppäin 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 -puheluun CMSv2-API-liittymällä.
Cisco vuokralainen ID	Anna Webex Contact Center Vuokraajan tili. Tämä on sinun Cisco-organisaation ID.

8. Määritä synkronointiväli -osa seuraavasti.

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

9. Määritä Kaappaa asetukset -osa seuraavasti.

Kenttä	Kuvaus
ACD kaappaamisen viive	Valitse aikaa, jonka WFM odottaa sitä 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 haluatWebex WFOton tuovan edellisen päivän tiedot näyttöön ACD.

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 kohteessa 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 kohteessa Webex Contact Center.

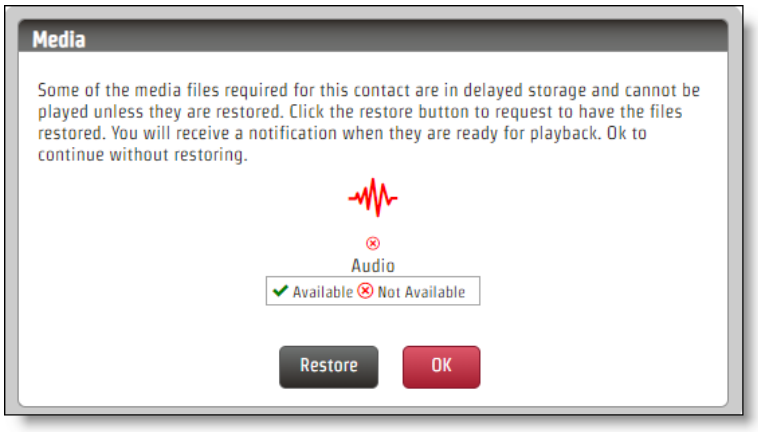
Tuo yhteystieto seuraavasti: Webex WFO ensin yhteyshenkilön, joka tuo yhteyshenkilön, joka pyytää sitä API. Sen jälkeen se tuo äänitallenteen toisen API-pyynnön kautta, vastaa äänitallennusta yhteydenoton metafenssin kanssa ja yhdistää yhteydenoton sitä käsitelleen edustajan kanssa.

Kun useat edustajat käsittelevät yhteystietoa Webex Contact Center (esimerkiksi kun yksi edustaja siirtää yhteydenoton toiselle edustajalle), Webex WFO käyttää viestin segmentoidakseen yhteydenottoa vastaavaan määrään yhteydenottoja, jotka se sitten yhdistää yksittäisiin edustajille. Erityisesti Webex WFO määrittää, milloin edustajat olivat aktiivisena puhelussa aloitus- ja päättymisajan mukaan, ja segmentti yhteydenoton vastaavasti. Jokaisella yhteyshenkilöllä, joka johtaa Webex WFO, on oma ohjelmistonsa()in oma, psykologinen ja äänitallennus.

Webex Contact Center voi kestää enintään 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 yhteyshenkilö ID.

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 kirjaa 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 yhteyshenkilö ID.

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.

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 yhteystieto ID.

ESIMERKKI

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

Webex WFO segmentti 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 yhteyshenkilö ID.

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

Konferenssit

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

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 nauhoittaa vain asiakkaan, ei edustajia. Puhelinneuvottelun aikana Webex Contact Center nauhoittaa sekä asiakkaan että edustajat.

ESIMERKKI

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

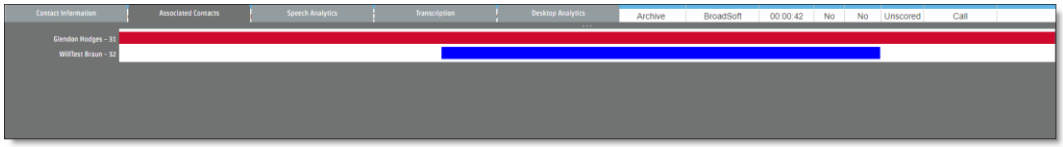
Webex WFO segmentti tämän yhteystiedon kahdeksi yhteydenotoksi, 31 ja 32. Yhteydenoton 31 nauhoituksen kesto on 00:02:09, mikä on koko aika, jonka edustaja Braun oli yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenoton nauhoituksen kesto on 00:01:00, mikä on vain aika, jonka edustaja Hodges oli konsultoimassa ja sitten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

Molempiin nauhoituksiin liittyy sama yhteyshenkilö ID.

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 voi 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 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	Asiakaspalvelija ACD ID
Istuntotunnus	Yhd. yhteyshenkilö ID

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

WFM -tiedot 2,0

Historiallisten tietojen yhdistäminen

Seuraavissa taulukoissa on tietoja jonotilastoraporttien, edustajan jonotilastoraporttien ja Webex WFO WFM reaaliaikaisten kenttien tiedoista. Taulukoissa on tiedot arvoista, jotka kunkin Webex WFO-tietopisteen kartoit ovat kohdassa Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC).

HUOMAUTUS Tehtävät, joiden ID tai nimi (kuten kohteessa Null tai tyhjä merkkijono) suodatetaan ulos tilastojen laskemisessa.

Jonotilastoraportti

Webex WFO WFM-jono Tilastotiede	CWCC klo 2.0	Kuvaus
Päivämäärä/väli*	—	Valittu päivämäärä ja aika.
*	—	Yksilöivä jono ID sellaisena kuin se on määritetty kohdassa CWCC 2.0. Tämä mittari ei näy raporteissa, mutta se on tärkeää jonojen kartoittamisen kannalta.
Jono*	tehtävä. Jonot.Viimeisin().ID – for Offered, overflowOut (tämä on ensimmäinen osa yhteyshenkilö) tehtävä. LastQueue,ID – vastattu, hylätty, ylivuoto	Jonon nimi siinä muodossa, jossa se on määritetty kohdassa CWCC 2.0.

Webex WFO WFM-jono Tilastotiede	**CWCC klo 2.0**	**Kuvaus**
Jonon nimi	tehtävä. Jonoja. Viimeisin (). Nimi – tarjotut, overflowOut task.LastQueue.Name - kohteelle Vastattu, hylätty, ylivuoto	—
Tarjotut yhteyshenkilöt	Rekisteröitynyt ensimmäiseen jonoon ja tehtäväväliin. Luotu aika Lasketaan tarjotuksi, kun käytössä on jonossa ja ID ja nimi eivät ole null- tai tyhjä- ja päättymistyyppi ei ole hylätty	Saapuvien yhteydenottojen kokonaismäärä: jono.
Vastatut yhteyshenkilöt	Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson aikana tehtävä. Luotu Aika + tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType ei ole short_contact tai hylätty ja on määritetty jonoon ja edustajalle (omistaja)	Vastattujen yhteydenottojen kokonaismäärä jono.
Vastattu kohdassa palvelutaso	Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson aikana tehtävä. Luotu Aika + tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-tyyppiä ei short_contact tai hylätty ja sillä on edustaja (omistaja)	Vastattujen yhteydenottojen kokonaismäärä kohteessa CWCC 2.0-kohdassa määritetyssä jonossa palvelutaso. Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto TerminationType = Ei voi olla yksi hylätyistä päättymistyypeistä (short_contact tai hylätty) ja sen omistajalla on oltava omistaja

Webex WFO WFM-jono Tilastotiede	**CWCC klo**	**Kuvaus**
Hylätyt yhteydenottot	Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-tyyppi on short_ yhteyshenkilö tai hylätty	Hylättyjen yhteydenottojen kokonaismäärä jonossa. Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto TerminationType = Pitää olla yhdessä hylätyistä päättymistyypeistä (short_contact tai hylätty)
Hylätty palvelutason mukaisesti	Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. QueueDuration kun TerminationType on hylätty QueueDuration-arvo on <= tälle jonolle määritetty palvelutaso	Niiden hylättyjen yhteydenottojen kokonaismäärä, joissa vastausaika on määritettyjen "lyhyt yhteydenottoraja sekunteina" ja "palvelutaso sekunteina" -parametrien välillä.
Hylätyt lyhyet yhteydenotot	Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-tyyppi on short_ yhteyshenkilö	Niiden hylättyjen yhteydenottojen kokonaismäärä, joissa vastausaika on pienempi kuin määritetty "lyhyt yhteydenoton raja sekunteina" -parametri. Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto Päättymistyyppi = pitää olla short_contact

Webex WFO WFM-jono Tilastotiede	**CWCC klo 2.0**	**Kuvaus**
Ylivuoto ulos	Rekisteröity ensimmäisessä jonossa ja tehtävän ajanjakson aikana. Luotu aika Tehtävä määritetään ylivuotoon, kun ensimmäinen ja viimeinen jono ovat erilaiset ja tehtävä.transferHakemisto = 0	Toiseen jonoon tai kolmannelle osapuolelle lähetettyjen jonon yhteydenottojen kokonaismäärä.
Ylivuoto sisään	Rekisteröity viimeisessä jonossa ja tehtävän ajanjakson aikana. Luotu aika Tehtävä määritetään ylivuotoon, kun ensimmäinen ja viimeinen jono ovat erilaiset ja tehtävä.transfer Laske = 0	Toisessa jonossa olevien yhteydenottojen kokonaismäärä jonossa ensin.
Yhteydenoton aika	Tehtävä.ConnectedDuration Rekisteröity viimeisessä jonossa ja tehtävän ajanjakson aikana. Päättymisaika	Yhteydenottojen PUT-yhteydenoton kesto yhteensä jonoon ja siihen vastattiin. Arvo näkyy muodossa hh:mm:ss.
Yhteydenoton jälkeen	Tehtävä.WrapUpDuration Rekisteröity viimeisessä jonossa ja tehtävän ajanjakson aikana. Päättymisaika	Yhteystiedon jälkeinen päättämisaika tai järjestelmänvalvojan aika yhteensä jonossa vastatuille yhteydenotoille. Arvo näkyy muodossa hh:mm:ss.
Jonon viive yhteensä, vastattu	Tehtävä.QueueDuration Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +- tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-tyyppiä ei short_contact tai hylätty ja sillä on edustaja (omistaja)	Yhteydenottojen kokonaismäärä PUT jonossa, ja siihen vastattiin. Arvo näkyy muodossa hh:mm:ss.

Webex WFO WFM-jono Tilastotiede	**CWCC klo**	**Kuvaus**
Jonon kokonaisviive, hylätty	Tehtävä.QueueDuration Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-tyyppi on short_ yhteyshenkilö tai hylätty	Yhteydenottojen PUT jonossa olevien ja sen jälkeen menetettyjen yhteystietojen jonossaoloaika yhteensä. Yhteydenotto määritetään menetetyksi, kun soittaja katkaisee puhelun, ennen kuin puheluun vastataan. Arvo näkyy muodossa hh:mm:ss.
Pisimpään jonossa ollut viive, vastattu	Tehtävä enintään.QueueDuration Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-tyyppiä ei short_contact tai hylätty ja sillä on edustaja (omistaja)	Jonossa olleen ja sen jälkeen vastatun yhteystiedon pisin jonotusaika. Arvo näkyy muodossa hh:mm:ss.
Jonon pisin viive, hylätty	Tehtävä enintään.QueueDuration Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +-tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-tyyppi on short_ yhteyshenkilö tai hylätty	Jonossa olleen ja sen jälkeen menetetyn yhteystiedon pisin jonotusaika. Puhelu määritetään menetetyksi, kun soittaja katkaisee puhelun, ennen kuin puheluun vastataan. Arvo näkyy muodossa hh:mm:ss.

* Osoittaa, että mittari on osa historiallisten tietojen tunnistetta.

Asiakaspalvelijan jonotilastot

Webex WFO WFM-edustaja Jonotilastot	**CWCC klo 2.0**	**Kuvaus**
Päivämäärä/väli*	—	Valittu päivämäärä ja aika.
*	—	Yksilöivä jono ID sellaisena kuin se on määritetty kohdassa CWCC 2.0. Tämä mittari ei näy raporteissa, mutta se on tärkeää jonojen kartoittamisen kannalta.
Jono*	—	Jonon nimi siinä muodossa, jossa se on määritetty kohdassa CWCC 2.0. Jonotunnus = task.LastQueue.Id Jononimi = task.LastQueue.Name
Agentti*	-	Edustajan nimi siinä muodossa, jossa se on määritetty Webex WFO WFM:n People-moduulissa.
*	CiUserId käyttäjän API läpi Task.Owner.Id	Yksilöivä edustaja ID määritettynä kohdassa CWCC 2.0. Tämä mittari ei näy kohteessa mutta se on tärkeää edustajalle kuvaus. Edustaja ID =
ACD Kirjautuminen*	Task.Owner.Name	Edustajan kirjautuminen kohdassa Cisco Webex Contact Center 2.0 määritettynä.
Vastatut yhteyshenkilöt	Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +- tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-määrite ei ole short_contact tai hylätty ja se on määritetty jonoon ja edustajaan (omistaja)	Vastattujen yhteydenottojen kokonaismäärä jonossa.

Webex WFO WFM-edustaja Jonotilastot	CWCC klo 2.0	Kuvaus
Siirretyt yhteyshenkilöt	Kirjautunut tehtävälle.lastQueue ja ajanjakson tehtävä. CreatedTime +- tehtävä. Jonotustoiminto Kun TerminationType-määrite ei ole short_contact tai hylätty ja se on määritetty jonoon, edustaja (omistaja) lasketaan, jos Task.transfertype-> 0	Siirrettyjen yhteydenottojen kokonaismäärä.
Yhteydenoton aika	Tehtävä.ConnectedDuration Rekisteröity viimeisessä jonossa ja tehtävän ajanjakson aikana. Päättymisaika	ACD-yhteystietojen puheaika yhteensä.
Yhteydenoton jälkeinen Työ	Tehtävä.WrapUpDuration Rekisteröity viimeisessä jonossa ja tehtävän ajanjakson aikana. Päättymisaika	Päättämisaika yhteensä.

* Osoittaa, että mittari on osa historiallisten tietojen tunnistetta.

Reaaliaikaiset noudattamistietojen määritykset

Webex WFO reaaliaikainen kenttä	CWCC klo 2.0	Pakollinen Y/N	Kuvaus
Kirjautuminen	CiUserId	K	Edustajan kirjautuminen määritettiin kohdassa Cisco Webex Contact Center 2.0.
AgentName	—	E	Edustajan kirjautuminen määritettiin kohdassa Cisco Webex Contact Center 2.0.
Tilakoodi	currentState Yhdistetty:	K	Tilakoodi siten kuin Cisco Webex on määrittänyt Yhteyskeskus 2.0.

Webex WFO Reaaliaikainen	**CWCC 2.0**	**Pakollinen V/N**	**Kuvaus**
	idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (jos saatavilla)		
Tilan kuvaus	currentState Yhdistettynä idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (jos saatavilla)	E	Tilan nimi siten, että se on määritetty numerossa Cisco Webex Contact Center 2.0.
TimeInState	-	E	Aika (sekunteina), jossa edustaja on ollut Tässä tilassa.