Minä olen
SIIKA

Webex WFO ja Webex Contact Center Integration Guide

Classic-WFM

Julkaistu ensimmäisen kerran: 29.9.2020
Viimeksi päivitetty: 28.2.2025

Americas- jakopäät.
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 Yhdysvallat
http://www.cisco.co
m 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 Ciscon Web-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 Ciscon 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sisällys

Sisällys 3

Yleisö 5

yleiskatsaus Cisco Webex Contact Center 1.0 ja 2.0 6

Johdanto 8

Laatuhallinta (QM) 8

Työvoiman hallinta (Classic WFM) 11

Analytiikka 11

Oivalluksia 12

Webex WFO- ja Cisco Webex Contact Center-arkkitehtuuri 13

Määritysmenettelyt 14

Määritä Cisco Webex Contact Center 14

Edellytykset 15

Määritysmenettelyt 15

Yhdistä Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Edellytykset 23

Määritysmenettelyt 23

Synkronoi tai Webex WFO synkronoitu 31

Cisco Webex Contact Center-integraatiotiedot 41

Tietoja: Webex WFO-digitaalisen kanavan tuki 41

Keskustelutuki 43

SMS-tuki 44

Sähköpostituki 47

Monimutkaiset puhelutapahtumat 47

Näytön nauhoitus 51

Liite 54

1.0:n perusmääritystiedot 54
Käyttäjät 54
Tiimit 55
Palvelujonot 55
Yhdistä Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Vaihe 1: Kerää tietoja Webex yhteyskeskuksen toimittajalta 57
Vaihe 2: Määritä Webex Yhteyskeskus ACD Webex WFO:ssa 58
Vaihe 3: Määritä datapalvelin 60
(Valinnainen) Vaihe 4: SAML todennus käyttöön 61
QM tiedot 1,0 62
Äänitys 62
Yhteyshenkilön syidennys 65
Classic WFM -tiedot 1,0 65
Historialliset tiedot 66
Reaaliaikaiset tiedot 68

Yleisö

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

Tämä integraatioopas on suunniteltu pääasiassa asiakkaille ja cisco-kumppaneille, jotka yleensä asentavat ja määrittävät Webex WFO:n asiakkaille. Lisäksi Ciscon käyttöönotto-insinöörit, insinöörien tukihenkilöt, myynti-insinöörit, kehitys ja markkinointi voivat löytää hyödyllisiä tietoja tästä oppaasta.

yleiskatsaus Cisco Webex Contact Center 1.0 ja 2.0

Webex WFO:n ja Cisco Webex Contact Center (CWCC) -integraatiosta on kaksi versiota. 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:iksi, CMSv2-API-laitteiksi (siirtymäajan API:t, joita käytetään CWCC 1.0 -käyttöönoton siirtämiseen CWCC 2.0:aan) ja 2.0:aan (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 Cisco Customer Journey Platform -alustana.

Versiot ja ominaisuus tavoitettavuus

Versio ja piirre	CWCC 1,0 ja aiempi CMSv1 Apis	CWCC 1.0 - 2.0 CMSv2-API:en kanssa	CWCC 2,0 jolla on perintö CMSv1-API:t	CWCC 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, joka käyttää Cisco Agent Desktop. Toinen vaihtoehto on automaattinen keskeytys ja palaaminen, mikä edellyttää Cisco API:t. API-pohjaiselle vaihtoehdolle API komentoja on lähetettävä Cisco Smart Desktop -ohjelmistolle, jotta se voi poistaa äänen käytöstä. Poistettu ääni keskeytetyltä ja tietojen palaaminen synkronoidaan kohteesta

CWCC kohteeseen Webex WFO. Kun WFO on Webex nielaissut poistettua ääntä, jos kyseessä on näytön nauhoitus, Webex WFO poistaa näytön automaattisesti poistettujen äänien perusteella, ennen kuin se esitetään Webex WFO:ssa. Manuaaliset ja automaattiset keskeytys- ja ansioluettelo-asetukset edellyttävät, että käyttäjälle on asennettu Cisco Agent Desktop ohjelmisto. Webex WFO -käyttöoppaan sekä automaattisen keskeytys- ja ansioluettelo-vaihtoehdon asetukset eivät ole käytettävissä CWCC-integraatiossa. Webex WFO:n automaattinen keskeytys ja palaaminen ei ole käytettävissä, koska RTP-signaali, joka tarvitaan Webex WFO:n aloittamalle automaattiselle tapahtumalle, ei käy läpi Webex WFO:ssa.

Cisco voi ottaa TÄRKEÄt keskeytys- ja ansioluettelot käyttöön. Pyydä käyttö ottamalla yhteyttä Cisco Account Manageriin.

Esittely

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

> **HUOMAUTUS** Tuetut toiminnot ovat saatavilla sekä Webex Contact Centerin versioissa 1.0 että Webex Contact Centerin versiossa 2.0, ellei toisin ole ilmoitettu.

Laatuhallinta (QM)

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Webex WFO nauhoittaa ääntä		X
Webex WFO tuo äänitallennusta Cisco Webex Contact Center	X Versio 1.0: Vähintään kahden tunnin viive ennen tuontia. Versio 2.0: Yhteystietojen tuonti tapahtuu, kun nauhoitus on saatavilla WFO:n Webex Webex yhteyskeskuksesta.	
Webex WFO-näytön nauhoitus	X	
Webex WFO-tallennustila pakollinen äänen tallentaminen pilveen	X	
Pilvi–pilvi-integraatio tietojen siirtoa varten	X Tietojen siirto API:iden kautta on integroitu	
Webex WFO ningoi äänen nauhoituksen keskeytymisen ja palaamisen (manuaalinen ja automaattinen)	Katso Cisco Webex Contact Center 1.0 ja 2.0 Yleiskatsaus äänen nauhoituksen keskeytyksen ja palaamisen tämänhetkisestä saatavuudesta. Näytön nauhoitus keskeytetään ja sitä jatketaan sekä nauhoittaa nauhoituksia.	

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Webex WFO-ningests-näyttö nauhoitus keskeytyy ja palaa (manuaalinen ja automaattinen)		
Nauhoitus, Äänitys		
Mukautettu syiden todentaminen	X Vain 2.0	
Nauhoitukset salattu	X	
Puheen energiatapahtumat		X
Live-puheenseuranta	X Saatavilla Webex yhteyskeskuksen puhelun kautta Valvonta	
Reaaliaikainen näytön kuuntelu	X Webex WFO Smart Desktop -asiakkaan kautta	
Synkronointi tuettu	X Käyttäjät, työryhmät ja jonot	
Yhteyshenkilön tietojen ja tietojen tuonti	X	
Tukee monikanavaista integraatiota		X*
-integraatio	X**	
Edustajan Web-nauhoituksen ohjaimet ja nauhoituksen hallinta API		X***
Puhekanavat	X	
Digitaalinen kanava - keskustelu	X Lisätietoja : Webex WFO Digital Kanavan tuki	

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Digitaalinen kanava - SMS	X Lisätietoja Webex WFO-digitaalisen kanavan tuesta	
Digitaalinen kanava - Sähköposti	X Lisätietoja Webex WFO-digitaalisen kanavan tuesta	

**Cisco tukee tekstiyhteystietojen tuontia muista lähteistä ja lisää Ciscon teknistä tukea; Cisco Webex Contact Center ei kuitenkaan tällä hetkellä ole API yhteystiedon tekstisisällön käyttämiseen. Cisco Webex Contact Center käsiteltyjä keskustelu- ja muita tekstiyhteyshenkilöitä ei voi tuoda WFO Webex.*

***Avaa tuoteintegraatiokatselmus.*

API ohjaimet ovat käytettävissä vain näytön nauhoitusta varten. Lisä-Ciscon teknistä tukea voidaan tarvita minkä tahansa API-käyttöistä näytön nauhoitusta varten.

HUOMAUTUS : Puheluiden merkitsemistä Webex WFO:n mukautettua luotsausta lohkon nauhoitustilanteissa ei tueta.

HUOMAUTUS-näytön nauhoitukset nauhoitetaan 10 minuutin paloina sen keston ajan, jolloin edustaja on kirjautuneena. CWCC:stä vastaanotetun äänen aikoja vastaavat näyttötallenteet kootaan laitteessa
Työpöytäasiakas näistä paloista ja ladattu.

Liityntäkomponentit

Osa	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 Mac OS:ssä		(ei käytettävissä)

Työvoiman hallinta (Classic WFM)

TÄRKEÄÄ Classic WFM on julistettu Myynti loppuun 1.12.2023 eikä ole enää ostettavissa.

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

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Historialliset tiedot	X	
Reaaliaikaiset tiedot	X	
Ennustaminen	X	
Aikataulutus	X	
Synkronointi tuettu	X	
	Käyttäjät, työryhmät ja jonot	

** Yli kuusi kuukautta vanhat historialliset tiedot voivat edellyttää Professional Services -sitoumusta, jos tiedot eivät ole suoraan saatavilla Webex Contact Centerissä.*

Analytiikka

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Puheanalytiikka (fonetiikka)	X**	
	Käytettävissä vain paikan päällä tehtäviin käyttöönotoihin	

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

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

*** CWCC-versio 1.0:n nauhoitus ei tällä hetkellä ole käytettävissä; Siksi transkriptioita ei jaeta kaiuttimella.*

Oivalluksia

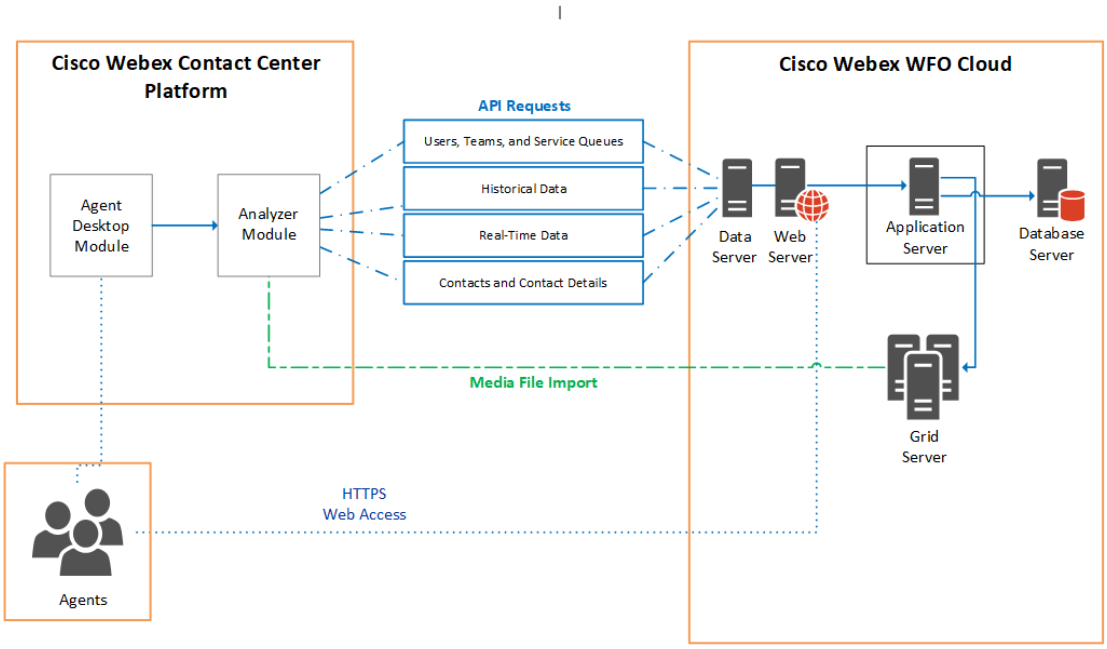
Näkemykset on tekoälykäyttöinen BI-ratkaisu, joka on Webex WFO -sviitin ydinosa. Observers tarjoaa yhdistelmäraportointia, jota ei ole siilottu ja jonka avulla voit saumattomasti yhdistää kaikki työvoiman omistautuneisuuden hallinta- ja asiakasyhteystiedot Webex WFO:sta. Raportin avulla voit visualisoida Webex WFO-tietosi toiminnoilla raporteissa ja koontinäytöissä. Tarvitset Kävijätiedot-käyttöoikeuden, jotta voit käyttää lueteltuja toimintoja. Lisätietoja on kohdassa Käyttöoikeuksien toiminta sekä roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.

Käytettävissä olevat toiminnot

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

Webex WFO- ja Cisco Webex Contact Center-arkkitehtuuri

Seuraavassa arkkitehtuurikaaviossa on lueteltu Cisco Webex Contact Center ja Webex WFO -sarjan väliset yhteydet. Huomaa, että kaavio sisältää Classic-WFM.



Määritysmenettelyt

Tässä osiossa kerrotaan, miten Cisco Webex Contact Center-integraatio voidaan määrittää Webex WFO-integraatioon, mukaan lukien Webex WFO-WFM. Noudatettavat määritysmenettelyt vaihtelevat sen mukaan, mitä Webex WFO-tuotetta organisaatiosi on ostanut ja mitä Ciscon API-puhelimia käytetään.

- Määritä Cisco Webex Contact Center
- Yhdistä Cisco Webex Contact Center 1.0
- Yhdistä Cisco Webex Contact Center 2.0

yleiskatsaus Cisco Webex Contact Center 1.0 -kokoonpanoon

CWCC 1.0 -integraatio käyttää Cisco 1.0 -API-liittymiä ja on yhteensopiva Webex WFO-QM, Analytics- ja Classic-WFM kanssa. Tietopalvelin saattaa olla pakollinen, jos käyttöönotto sisältää synkronoinnin, kaappaamisen, reaaliaikaiset tapahtumat ja mediatuonnin.

Noudata "Yhdistä Cisco Webex Contact Center 1.0" -toimintosarjaa.

Cisco Webex Contact Center 2.0 -määritysten yleiskatsaus

CWCC 2.0 -integraatio voi käyttää CMSv2-API-liittymia ja 2.0 (ohjelmalliset) API-liittymia. Tietopalvelin saattaa olla pakollinen, jos käyttöönotto sisältää synkronoinnin, kaappaamisen, reaaliaikaiset tapahtumat ja mediatuonnin.

CMSv2-API:t

- Yhteensopiva vain Webex WFO-QM, Analytics- ja Classic-WFM kanssa
- Sopii käyttäjille, jotka siirtyvät CWCC 1.0 - 2.0
- Noudata "Yhdistä Cisco Webex Contact Center 2.0" -toimintosarjaa

2.0 (ohjelmalliset) API:t

- Yhteensopiva Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM kanssa
- Jos käyttöönotossa on QM, Analytics tai Classic WFM noudata Yhdistä Cisco Webex Contact Center 2.0 -toimintosarjaa

Määritä Cisco Webex Contact Center

Sinun on tehtävä tässä ohjeaiheessa luetellut toimenpiteet Webex Ohjauskeskuksessa ennen CWCC 2.0 -yhteyden määrittämista Webex WFO:ssa.

TÄRKEÄÄ Määritä Webex järjestelmänvalvojatilin käyttäjänimi ja salasanan tunnistetiedot vanhenemaan. Cisco kumoaa tunnusten käyttöoikeuden, kun käyttäjän tunnistetiedot vanhenevat. Siksi, jos Cisco-tilisi
Käyttäjänimi ja salasanan tunnistetiedot vanhenevat, minkä jälkeen ACD Webex WFO täytyy toistaa. Todennus edellyttää Ciscon teknistä tukea. Toimita Ciscon tekniseen tukeen seuraavat tiedot.
- Webex Yhteyskeskuksen järjestelmänvalvojan tunnistetiedot (käyttäjänimi ja salasana)
- Webex WFO-vuokraajan tunnus
- Webex WFO-ACD-tunnus
- Webex WFO-vuokraajan järjestelmänvalvojan tunnistetiedot (käyttäjänimi ja salasana)
- Webex WFO-toimialueen URL (esim. us3-osa kohteessa www.us3.calabriocloud.com)

Edellytykset

- Käyttäjänimi on FQDN-muodossa.
- Käyttäjällä on pääsy Webex CC 2.0 -API ja CC 2.0 -Webex CC 2.0 -API.
- Käyttäjänimi ei voi olla henkilökohtainen sähköpostiosoite.
- Käyttäjänimen on oltava sähköpostiosoite, joka on luotu Active Directory -synkronoinnilla Ciscoon tai luotu manuaalisesti Cisco admin -portaalissa.

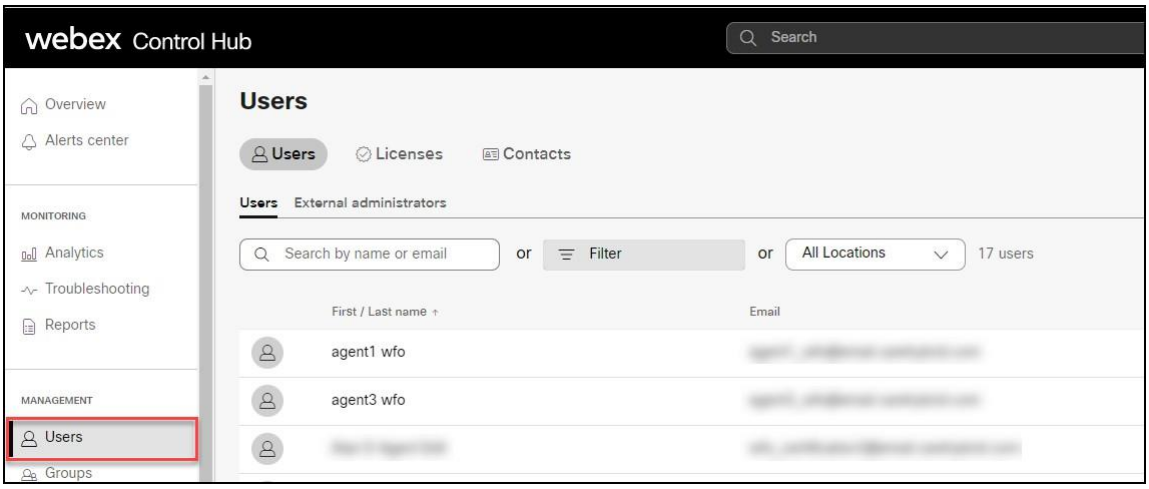
HUOMAUTUS Jos Active Directory -synkronointi on otettu käyttöön myöhemmin ja sähköpostiosoitetta ei ole Active Directoryssa, Ciscon määritys poistetaan. Päällekkäisiä ryhmiä ja
Käyttäjät, jotka johtuvat synkronointiongelmista uuden sähköpostiosoitteen kanssa.

Määritysmenettelyt

Roolien ja käyttöoikeuksien määrittäminen

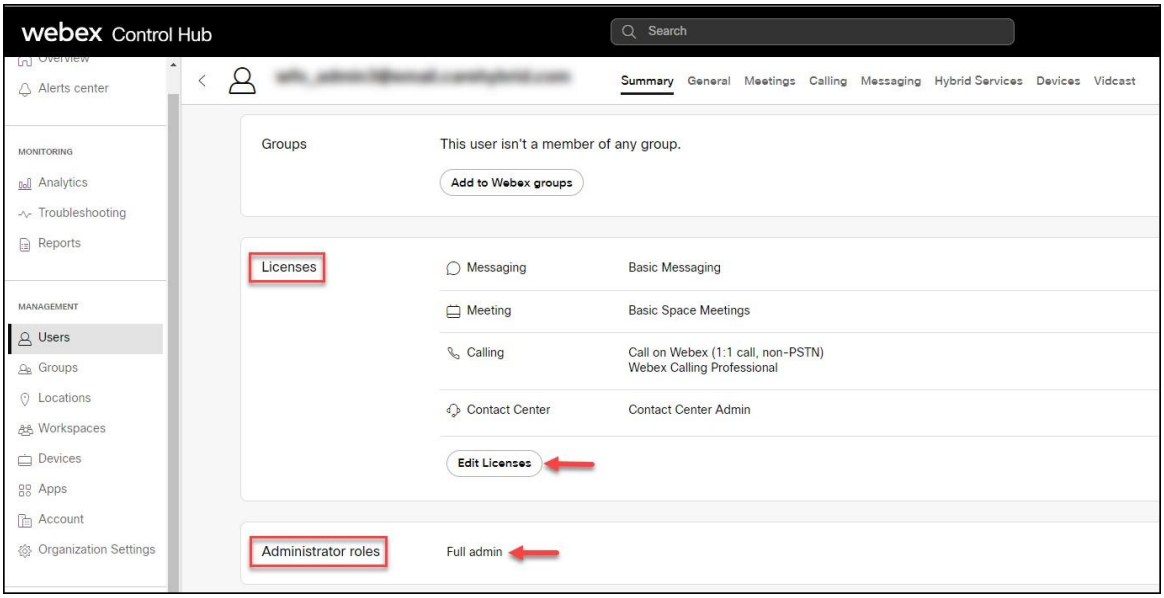
Tässä menettelyssä käytettävää käyttäjätiliä käytetään myöhemmin integroimaan Webex WFO:han tarvittava oauth-prosessi.

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



3. **Valitse haluamasi käyttäjä Käyttäjät-sivulta** taulukosta.

4. Varmista, että käyttäjällä on vähintään seuraavassa taulukossa luetellut käyttöoikeudet ja rooli.



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

  Ja valitse **käyttöoikeusyhteenvetosivulta Muokkaa käyttöoikeuksia** uudelleen.

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

- Jos asianmukaisia rooleja ei ole määritetty, valitse määritetty rooli kohdasta

  Järjestelmänvalvojan roolit -osa käyttäjän sivulla.

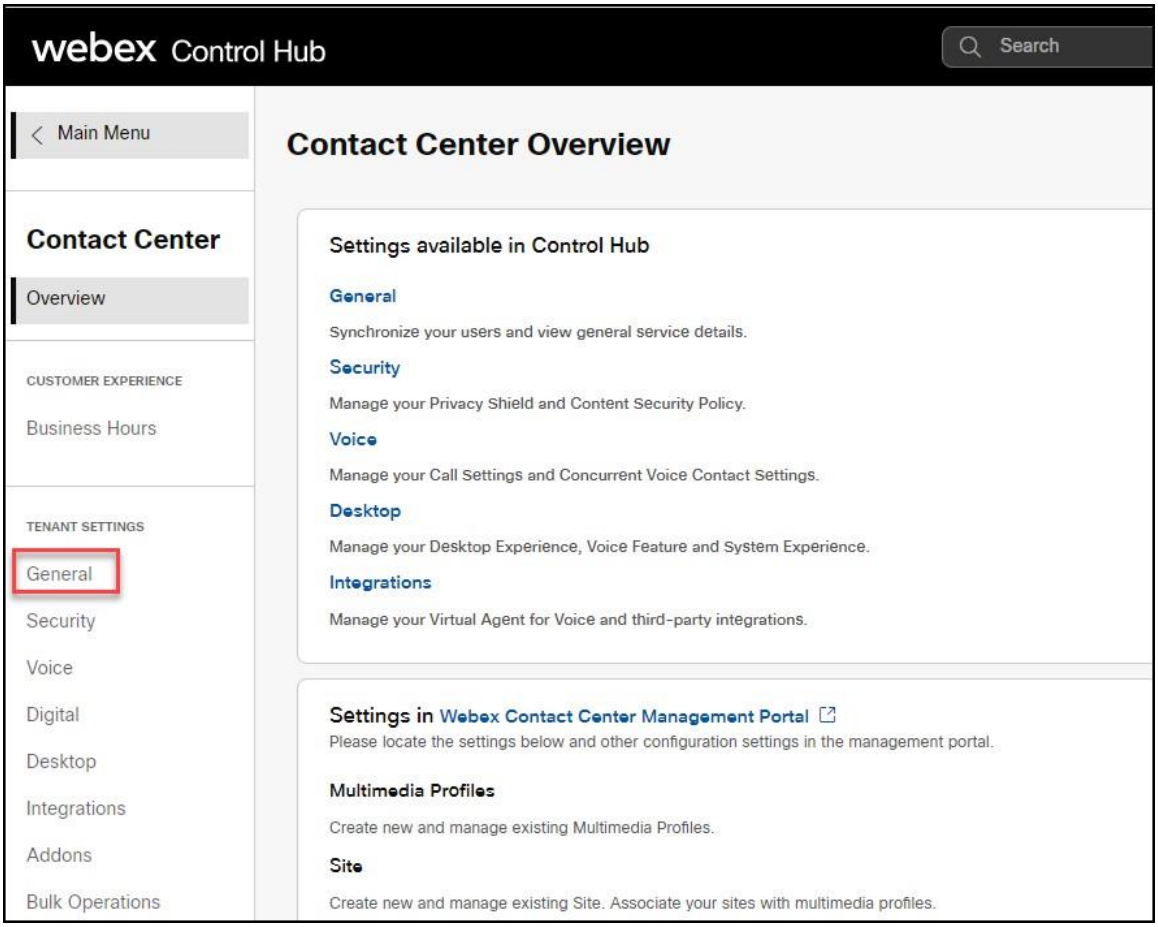
- Muokkaa rooleja tarpeen mukaan ja valitse **Tallenna**.

Lisenssit	
Viestit	Perusviestintä
	Lisäviestintä
Kokous	Perustilatapaamiset,
	lisätilakokoukset
	Webex Meetings-sviitit
Kutsu	Puhelu Webex (1:1-puhelu, muu
Asiakaspalvelu	Yhteyskeskuksen hallinta
	Lisensoitu edustaja > Premium -
Rooli	
Palvelut	Yhteyskeskuspalvelun

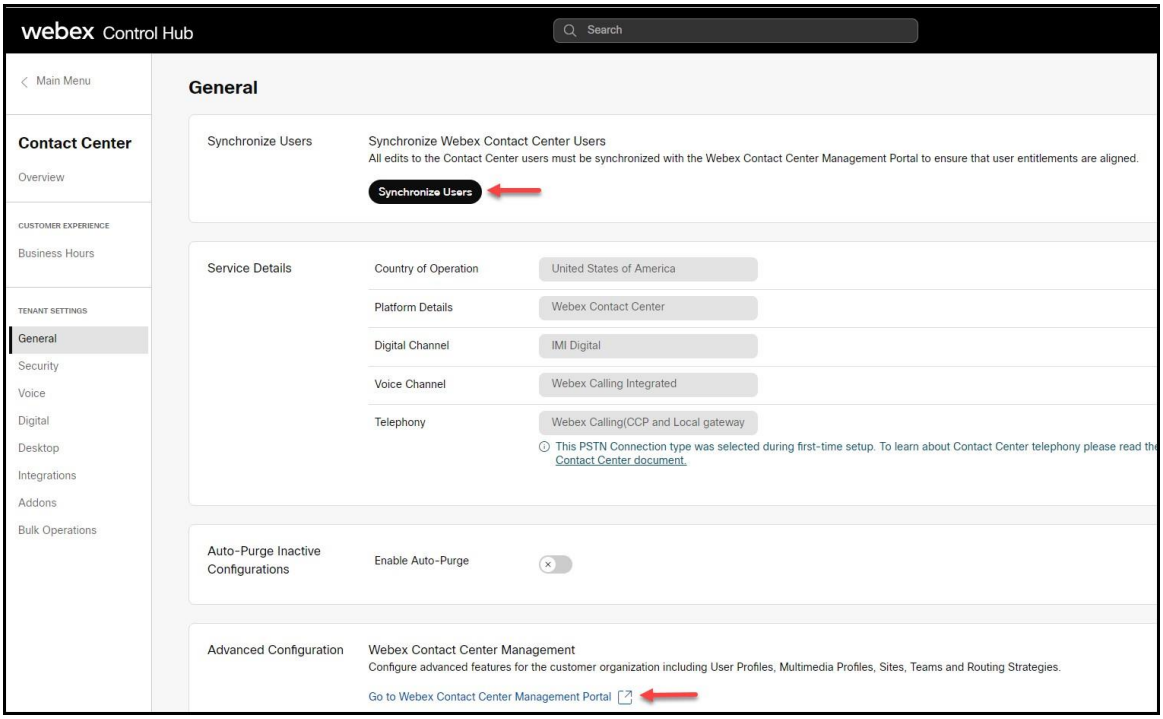
HUOMAUTUS Jos havaitset synkronointiongelmia, valitse
Organisaation hallinta -valintaruutu ja määritä **Koko**

Yhteyskeskuksen asetusten määrittäminen

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



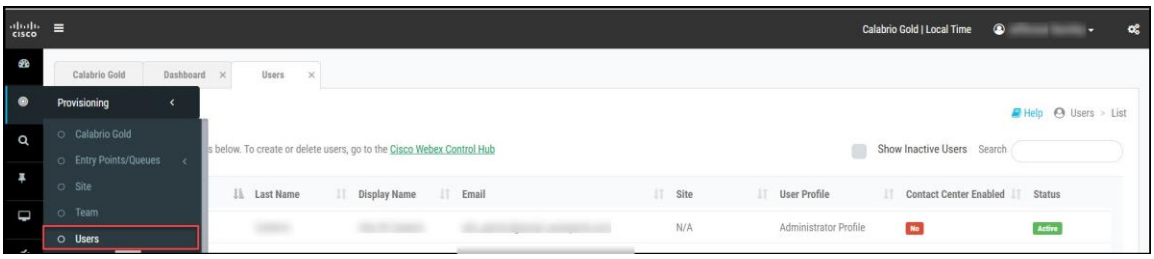
3. Valitse **Synkronoi käyttäjät**.



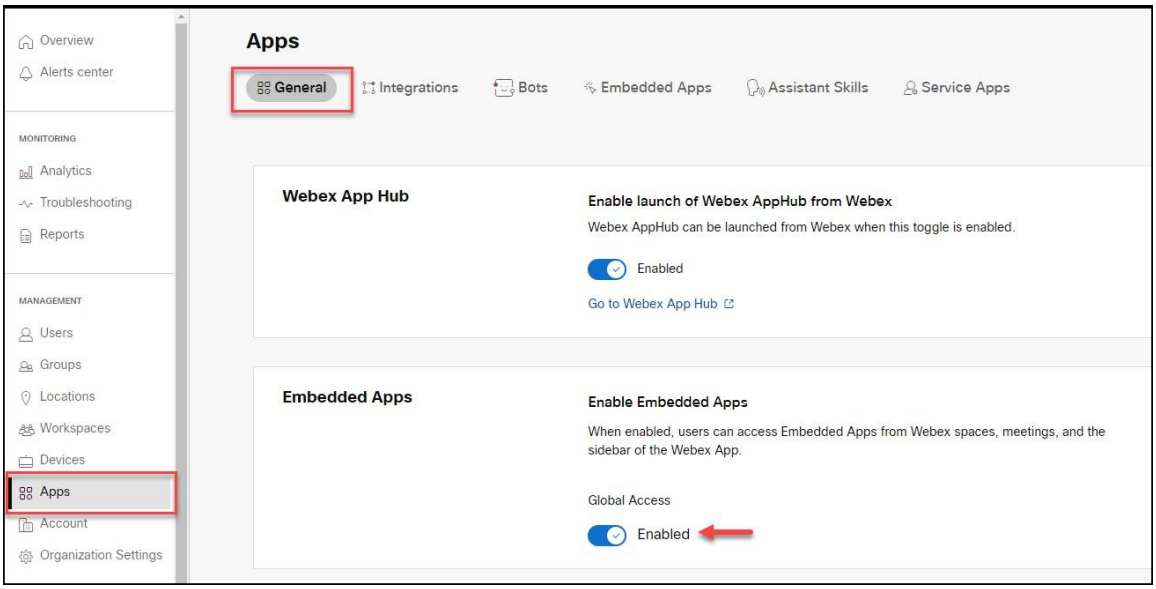
4. **Napsauta Siirry Webex Yhteyskeskuksen hallintaportaalin** linkki. Hallintaportaali avautuu erilliseen ikkunaan.

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

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

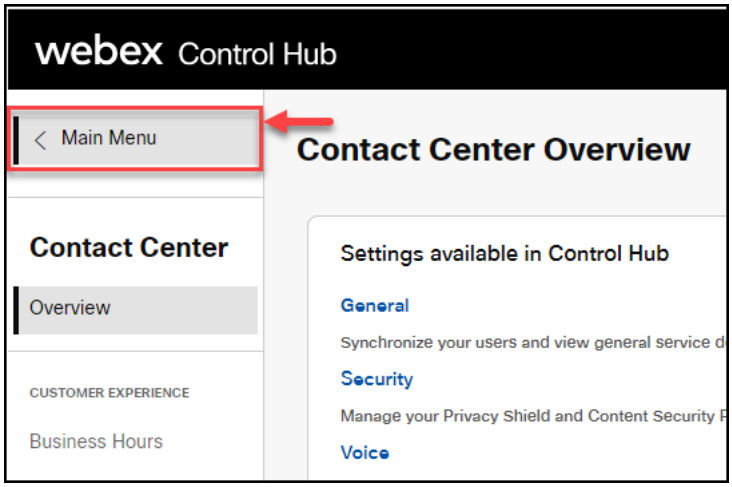


Sovellusasetusten määritys



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

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



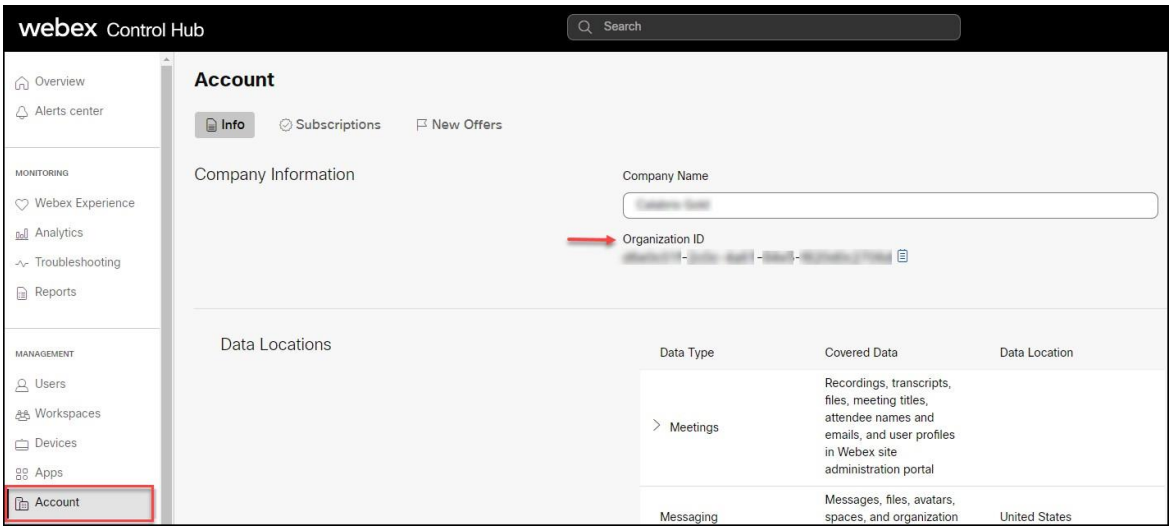
Avataksesi Sovellukset-sivun .

2. **Ota** Yleinen käyttö käyttöön **-asetus käyttöön Sovellukset-sivun** Yleiset-välilehdestä .

Etsi organisaatiotunnus

1. Siirry Tili-sivulle vasemmasta siirtymispalkista.

2. **Tallenna organisaation tunnus** helppokäyttöiseen sijaintiin. Cisco Organization ID tarvitaan, kun määrität CWCC 2.0 -yhteyden WFO Webex. Organisaation tunnus tunnetaan myös vuokraajan tunnukseksi Webex WFO:ssa.



API päätepisteiden kartoittaminen

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

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

Hyväksy määritykset

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

2. Jos kirjautumisyritys epäonnistuu, avaa tukilippu Ciscon tai organisaation varmennekumppanin kanssa.

3. Yritettiin kirjautua https://web.webex.com/ yksityisellä selainikkunalla, kuten Incognito for Chrome- tai InPrivate for Edge -selaimilla.

4. Jos kirjautumisyritys epäonnistuu, avaa tukilippu Ciscon tai organisaation varmennekumppanin kanssa.

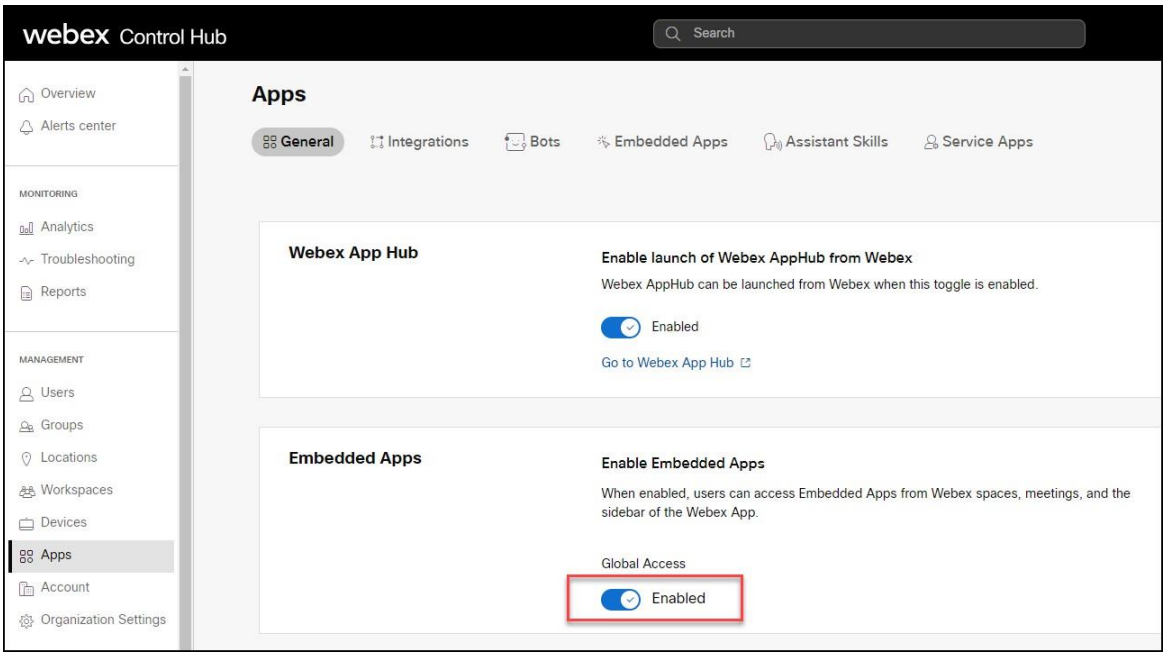
Ota pro pack -integraatio käyttöön

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

1. Kirjaudu Webex ohjauskeskukseen numerossa 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 integraatiota Sen Sovellustunnus-tunnuksen avulla. Integraation ominaisuudet -ikkuna avautuu.

   Calabrio-sovelluksen tunnus – Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmM3ZGVjZWI3NzzuMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJZGI4OGNhYmIxNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Yhdistä Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **TÄRKEÄÄ** Ole erityisen varovainen, ennen kuin teet muutoksia tilille, jolla määrität Cisco Webex Contact Center 2.0 -ACD. Jos sinun on muutettava järjestelmänvalvojaa Salasanaa on määräajoin käytettävä Määritä automaattinen uudelleenvaltuutusmenettely heti sen jälkeen, kun olet vaihtanut järjestelmänvalvojan salasanan, jotta voit varmistaa, ettei integraation yhteys katkea.

Edellytykset

Kopioi seuraavat tiedot Webex yhteyskeskuksen toimittajalta ja tallenna ne helppopääsyiseen sijaintiin. Noudata Configure Cisco Webex Contact Center -kohdassa säädettyjäohjeita.

- Käyttäjänimi – Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty Cisco Webex Contact Center järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin.
- Webex-järjestelmänvalvojalla on oltava Webex Yhteyskeskusjärjestelmän Webex Ohjauskeskuksessa tarvittavat oikeudet ja roolit. Lisätietoja on Määritä Cisco Webex Contact Center topic -kohdassa kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien määrittäminen.
- API URL – Webex Contact Center -API täydellinen PERUS-URL, protokolla mukaan lukien.
- Vuokraajan tunnus – Tämä on Cisco Webex Contact Center organisaatiotunnus.

Määritysmenettelyt

> **BEST PRACTICE** Cisco suosittelee, että määrität CWCC 2.0:n yksityisessä selainistunnossa, kuten incognito-tilassa Google Chromessa tai Microsoft Edge -selaimessa.

- CWCC 2.0:n määrittäminen CMSv2-API-liittymillä – Noudata tätä menettelyä, jos olet nykyinen asiakas, joka siirtyy CWCC 1.0:sta 2.0:aan ja sinulla on QM, Analytics tai Classic-WFM.
- CWCC 2.0:n määrittäminen 2.0-ohjelmallisilla API-toiminnoilla – Noudata tätä toimintosarjaa, jos kokoonpanossa on QM, Analytiikka, Classic WFM tai WFM etkä siirry CWCC 1.0:sta 2.0:aan.

Jos sinulla on WFM, sinun on tehtävä Määritä Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO -WFM procedure, kun olet viimeistelty Määritä CWCC 2.0 käyttäen 2.0-ohjelmallista API-toimintosarjaa.

Määritä CWCC 2.0 CMSv2-API:illa

1. Siirry **Webex WFO:ssa sovelluksen hallinta**>**järjestelmän määrityksiin**>**ACD määrityksiin**.
2. Valitse **Lisää**. Näyttöön **avautuu ACD Tiedot-ikkuna** .
3. Määritä kentät ACD tiedot -ikkunassa seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Valitse ACD	Valitse **Cisco Customer Journey Platform**. **HUOMAUTUS** Webex WFO viittaa tällä hetkellä Webex Contact Centeriin Cisco Customer Journey Platform -alustana.
Nimi	Anna ACD yksilöivä nimi.

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

Kenttä	Määritykset
Cisco Customer Journey Platform API URL	Anna vaiheessa 1 tallennetun Webex yhteyskeskuksen 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 tallennettu Webex Contact Center Media -API täydellinen URL-osoite, protokollatunnus mukaan lukien. **ESIMERKKI** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nauhoitus

Kent	Määritykset
Käyttäjänimi	Anna sen Webex yhteyskeskuksen käyttäjän sähköpostiosoite, jonka tallennettu vaiheessa 1. Käyttäjällä on oltava oikeus käyttää Webex yhteyskeskuksen API ja Webex Contact Center Media -API.
API-avain	Anna Webex Contact Center API- ja Webex Contact Center Media API -API-näppäin, jonka tallensit vaiheessa 1.
Cisco Webex Contact Center klo 1.0	Valitse valintaruutu. Tämän valintaruudun avulla voit muodostaa yhteyden CWCC 2.0 -liittymään CMSv2-API-liittymällä.
Cisco-vuokraajan tunnus	Anna Webex yhteyskeskuksen aakkosnumeerinen tunnus Vuokraajan tili. Tämä on Cisco-organisaation tunnus.

8. Määritä synkronointiväli -osa seuraavasti.

Osa	Kuvaus
Väli (minuutit) synkronoivan käyttäjiä,	Anna, kuinka usein (muutamassa minuutissa) haluat tietopalvelimen Työryhmät ja palvelujonot Webex WFO:ssa vastaavinaan Webex Yhteyskeskuksessa. Lisätietoja synkronoinnista Webex-yhteyskeskuksen kanssa on kohdassa Ydinmääritykset 1.0. Vähintään = 10 minuuttia.

9. Määritä Kaappaa asetukset -osa seuraavasti.

Kenttä	Kuvaus
ACD kaappaamisen viive	Valitse aikaa, jonka haluat WFM odottavan sitä Tuonti 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, mikä oli

Kenttä	Kuvaus
	kaapattu päivän aikana. 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 ACD.

10. (Valinnainen) Valitse **Ota RTE-sanomat käyttöön näytön nauhoitusta** varten. Tällöin voit nauhoittaa Webex WFO Webex näytölle määritettyjen edustajien näytöt. Lisätietoja on näytön nauhoituksessa.
11. Valitse **Tallenna**.

Määritä CWCC 2.0 käyttämällä 2.0-ohjelmallista API:tä

1. Siirry Webex WFO:ssa **sovelluksen hallinta**>**järjestelmän määrityksiin**>**ACD määrityksiin**.
2. Valitse ACD -kohdassa **Lisää**.
3. Valitse **Cisco Webex Contact Center 2.0** Valitse ACD **pimennysluettelosta** .
4. Määritä kentät seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
ACD nimi	Anna ACD yksilöivä nimi.
Käyttäjänimi	Anna CWCC-käyttäjänimi. Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty CWCC:n järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin.
API URL	Anna Cisco Webex Contact Center API täydellinen perus-URL, protokollatunnus mukaan lukien.
Vuokraajan tunnus	Anna CWCC-vuokraajan tilin organisaatiotunnus.
Tuotteet käytössä - laatuhallinta	**Laatuhallinta** – Valitse, jos organisaatiosi on ostanut Quality Managementin. Valitse Puheposti-valintaruutu , jos organisaatio haluaa vain Webex WFO vain ääniyhteystietojen käytölle. Valitse Digitaalinen **(Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalipalvelu)** -valintaruutu, jos

Kent	Määritykset
	organisaatio haluaa, että Webex WFO käy keskusteluja ja SMS viestejä ja sähköposteja.
Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen kartoittaa cwcc-kopion, jotta voit käyttää mukautettua kopiota	(Valinnainen) Mahdollistaa CWCC:n kopion, jonka avulla voit Webex WFO:n selitteet. Lisätietoja on WFO :n Webex synkronoidussa synkronoinnissa. CWCC:n uudelleensynkronointiarvot synkronoidaan CWCC-yhteystietojen kanssa Webex WFO:han. CWCC:n aset.aset on kartoitettu Siitä on luotu ylistys ylistysmerkintöihin, jotka on luotu kohteelle Oletusarvoinen Hallinta > QM > QM Configuration > Siitä vastaava johtaja). Kartoituksen jälkeen osaamisen avulla voidaan lisätä useita seurattavia tietoja Webex WFO:n yhteystietoon. Neuvottelukentät ovat Media Playerin tietopaneelissa (Interactions-sivu > avaa yhteystiedon). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.
Synkronointiväli (minuutit)	Osoittaa, kuinka usein (minuuttia) haluat synkronoida WFO-Webex käyttäjien, työryhmien ja palvelujonojen vastaavat jonot Cisco Webex Contact Center.
Kaappausviive (minuutit)	Määrittää, kuinka kauan haluat WFM odottaa sitä ennen tuonti ACD tilastoja ajanjakson päätyttyä.
Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön tiedot uudelleen	(Valinnainen) Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa edellisestä päivästä.
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	(Valinnainen) Mahdollistaa näytön nauhoittamiseen määritettyjen CWCC-edustajien näyttöjen nauhoituksen Webex WFO:ssa. Lisätietoja on näytön nauhoituksessa.
Kielimäärityksiä, kielimäärityksiä	Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteet käytössä -** osasta **Digitaalinen** . Tässä voit määrittää mukautetun tekstin, joka määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille, kuten sähköpostille tai keskusteluviestille. Saatavilla olevat vaihtoehtojen valinnat ovat peräisin Vuodentasataminen - **kartoituksesta**

Kenttä	Määritykset
	osa. Webex WFO käyttää yhteystiedon tekstikieltä tulosten löytämiseen, kun käytät Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla tässä järjestyksessä: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan WFO Webex. 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 sillä ei ole liitettyä kieltä, kun heidät tuodaan Webex WFO:han ja jos heillä ei ole tekstin kanssa sen määritystä, joka on määritetty yllä olevassa **kielikartoitusosassa** . Webex WFO käyttää yhteystiedon tekstikieltä tulosten löytämiseen, kun käytät Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla tässä järjestyksessä: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan WFO Webex. B. Kieli, joka on määritetty mukautettuun tekstin,jonka määrität **kohdassa A4/90,000000000000000000000000000000000000000000000** C. Täällä määritettävä varmistuskieli (Varmistustekstikieli-osa).

Kent	Määritykset
	D. Oletuskieli (english).
Tarkistus-URL	**HUOMAUTUS** Tämä osa tulee näkyviin vain, kun muokkaat aiemmin luotua ACD. Se ei tule näkyviin, kun luot uuden ACD. Webex WFO-datapalvelimet muodostavat yhteyden Webex Yhteyskeskukseen, jotta ne voivat käyttää merkkiä joka ikinen näennäistunti. 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 aktiivisessa hakemistossa. ▪ Salasanan vaihtaminen aktiivisessa hakemistossa. ▪ Vaihtaminen 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 Ciscon käyttäjänimi ja salasana on syötetty, sinut ohjataan takaisin Webex WFO:han.

Määritä automaattinen uudelleenvaltuutus

1. Varmista, että olet kirjautunut ulos Cisco Webex Contact Center.
2. Siirry **Webex WFO:ssa sovelluksen hallinta**>**järjestelmän määrityksiin**>**ACD määrityksiin**.
3. Valitse **Valitse ACD** -kohdassa Webex Yhteyskeskus 2.0 ACD **ACD palvelimet-luettelosta** ja valitse **Muokkaa**. Näyttöön avautuu Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD -sivu.
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 Cisco Webex -kirjautumissivulle.
7. Anna tähän ACD linkitetyn järjestelmänvalvojatilin kirjautumisen tunnistetiedot ja kirjaudu sisään. Sitten 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 Webex Contact Center 2.0 -ACD ACD-sivulle.
10. Anna koodi tarkistus-URL-osoitteen toiseen tekstiruutuun.
11. Valitse **Valtuuta**.
12. Valitse **Tallenna**.

Tietopalvelimen määritys

1. Siirry Webex WFO:ssa **kohtaan Sovellushallinta** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Valitse avattavasta **Valitse palvelinmääritykset** -luettelosta Webex Yhteyskeskuksen ACD käytettävä tietopalvelin.

3. Määritä seuraavat asetukset.

Asetus	Määritykset
Aluetietopalvelimen ACD Webex Synkronointiasetukset	Valitse **Ota synkronointi** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Yhteyskeskus ACD vapaasta Määritetty-yhteyteen .
Aluetietopalvelimen ACD Webex Kaappaa asetukset	Valitse **Ota kaappaaminen** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Yhteyskeskus ACD vapaasta Määritetty-yhteyteen .
Todellinen aluetietopalvelin siirrä aikatapahtuma-asetukset	Valitse **Reaaliaikaiset tapahtumat** käyttöön -valintaruutu ja Webex-yhteyskeskuksen ACD Käytettävissä-kentästä Määritetty-kohteeseen .
Mediatuontipalvelimen asetukset	**Valitse Ota media tuonti** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Webex Yhteyskeskuksen ACD Käytettävissä-kentästä **Määritetty-tilaan.**

4. Valitse **Tallenna**.

Synkronoi tai Webex WFO synkronoitu

Voit määrittää, mitkä Cisco Webex Contact Center (CWCC) -arvo synkronoidaan CWCC-yhteystietojen kanssa Webex WFO:han. Osaamisalue voi kerätä tietoja CWCC:n globaaleista muuttujakentistä tai
Vakiokentät palautettiin API päätepistevastauksiin. Sieltä, sill. on muotoiltava oikein, ennen kuin se voidaan lisätä Webex WFO:han. Kokoonpano on valmis, kun CWCC:n metafiointi on lisätty Webex WFO:han ja kartoitettu Webex WFO-kuvantasausmerkkiin.

Tässä ohjeaiheessa on tietoja menettelyistä, joilla voidaan kerätä ja muotoilla cwcc-API vastauksista peräisin olevaa tekstinkäsittelyä, Webex WFO-kartoitusmenettely sekä esimerkkejä. Kartoituksen jälkeen osaamisen avulla voidaan lisätä useita seurattavia tietoja Webex WFO:n yhteystietoon. Neuvottelukentät ovat Media Playerin tietopaneelissa (Interactions-sivu > avaa yhteystiedon). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.

Yleiset muuttujat ovat Ciscon luomia mukautettuja kenttiä. Lisätietoja yleisistä muuttujista on CWCC Administrator -sivulla. Vakiomuotoiset mukautetut tietokentät ovat peräisin CWCC:n /search-päätepisteistä. Lisätietoja on Ciscon dokumentaatiossa 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 | {
```

```
2     "data": {
3       "tehtävä": {
4         "tehtävät": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": tosi,
8             "isActive": epätosi,
9             "jono": [
10              {
11                "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
12                "nimi": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "tila": "päättyi",
16            "omistaja": {
17              "nimi": "callbackbackub2user1 callbackele2user1",
18              "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "tunnus": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
22            "kanavatyyppi": "puhelin"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


Edellytykset

- Cisco Webex Contact Center 2.0 on määritettävä ACD Webex WFO:ssa.
- Vähintään Webex WFO:ssa (joka sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Managerissa) on ensin luotava aavistinen vähintään Webex WFO-levy-yhtiölle, jokaiselle CWCC-metafiointikentälle, jonka haluat kartoittaa.

  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 **avattava ACD Tiedot-luettelo** on tyhjä Päiväntasaastaja-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 kerrotaan, miten CWCC-API vastauspisteistä kerätään ja muotoillaan asianmukainen salaus. 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 jäljempänä olevaan esimerkkipyyntöön API, kun muotoilet tekstin kanssa.

```
1  {
2      taskDetails (
3              lähettäjä: 1631192040000
4              nroon: 1654515806364
5              suodatin: {
6                  ja: [
7                      { kanavatyyppi: { yhtä suuri: puhelin } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         tehtävät {
12             id
13             stringGlobalVariables(nimi: "Global_VoiceName") {
14                 Nimi
15                 arvo
16             }
17         }
18     }
19 }
```

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

Kerätä ja muotoilla CWCC:n vakio-,

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**

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

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 -metafenssi on nyt valmis kartoitettavaksi WFO Webex taipitaroitteiden kanssa.

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

Kerätä ja muotoilla CWCC:n yleisen muuttujan, yleisen muuttujan, 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 nimi Global_VoiceName kuuluu tehtäväluokkaan. Siksi käytät tekstitehtävä

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

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 muotoiltuun 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-globaaleista 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

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

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

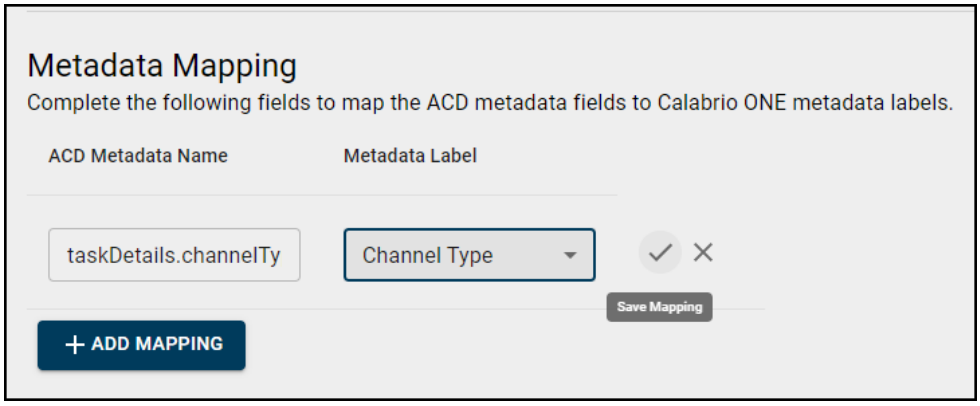
6. Varmista, että muotoillut teksti on seuraavassa muodossa. Kenttien kirjainkoko ei sisällä välilyöntejä tekstin välillä. CWCC 2.0 -metafenssi on nyt valmis kartoitettavaksi WFO Webex taipitaroitteiden kanssa.

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

Kartta CWCC:n ja Webex WFO:ssa

1. Siirry määrityssivulle **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Valitse luom. **kartoittaminen** -osasta **Lisää yhdistäminen**.
3. Kirjoita Tekstiruutuun tekstiruutuun **ACD avatkaa** CWCC:n uudelleenmuodostamisen arvo, joka on muotoiltu oikein.
4. Napsauta avattavaa luetteloa Sähköpostiselite-sarakkeessa ja valitse haluamasi merkintä vaihtoehtoluettelosta.
5. Tallenna työkalurivin määritys napsauttamalla valintaruudun kuvaketta.

ESIMERKKI



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

Mallipyyntöjen aset.

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

tehtäväkoe, jossa on otettu mallipyynnön

```
{
    tehtävä(
            lähettäjä: 1631111190000
            nroon: 1634123120000
            suodatin: {
                ja: [
                        { kanavatyyppi: { yhtä suuri: puhelin } }
                ]
            }
    ) {
        tehtävät {
            id
            tila
            kanavatyyppi
            createdTime
            päättyi-aika
            alkuperä
            kohde
            contactReason
            suunta
            omistaja { tunnusnimi }
            entryPoint { id name }
            terminationType-tyyppi
            channelSubType
            asiakas { nimi puhelinnumero sähköposti }
            isActive
            isCallback
                channelMetaData { sähköposti { aihe metaData } }
```

```
29                  takaisinsoittotiedot {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime -aika
32                      callbackNumber
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      takaisinsoittotyyppi
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  sukunimi { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDuration
44                  csatSopii
45                  blindTransferNeuvottelu
46                  conference Laskennat
47                  conferenceDuration
48                  consultPuhelut
49                  konsultointi
50                  hold Laskennat
51                  holdDuration
52                  selfserviceService
53                  omapalvelusyistäminen
54                  connected Laskennat
55                  connectedDuration
56                  konsultoiToQueueDue
57                  konsultoiToQueueDuration
58                  transfer Laskennalla
59                  päättäminen
60                  soi-duration
61                  jonotus
62                  queue Laskennalla
63                  kaapattu
64              }
65          }
66      }
```

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

taskDetails-määritysten määritys mallipyynnössä

```
1   {
2       taskDetails(
3                   lähettäjä: 1631192040000
4                   nroon: 1634648040000
5                   suodatin: {
6                       ja: [
7                           { kanavatyyppi: { yhtä suuri: puhelin } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              tehtävät {
```

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

Taulukkoja ei tueta

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

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

Cisco Webex Contact Center-integraatiotiedot

Tässä osiossa kerrotaan, miten Cisco Webex Contact Center tiedot integroituvat Webex WFO:han, kun nämä kaksi järjestelmää on yhdistetty.

Tietoja: Webex WFO-digitaalisen kanavan tuki

Webex WFO tarjoaa digitaalista kanavatukea CWCC-monipuhelin- tai monipuhelinjärjestelmällesi. Digitaalisen WFO-kanavan Webex-tuen avulla CWCC-järjestelmän äänitallenteet, keskustelutekstit ja SMS transkriptiot ovat Webex WFO:n käytössä, visualisoituina ja saatavilla **Interactions-sivulla** . Digitaalisen kanavan tuki varmistaa kattavan kuvan vuorovaikutuksesta ja saumattoman käyttökokemuksen Webex WFO:ssa kaikissa kanavissa. Avaa vuorovaikutuksen tiedot kaksoisnapsauttamalla mitä tahansa kanssakäymistä **Vuorovaikutukset-sivulla** .

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

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

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

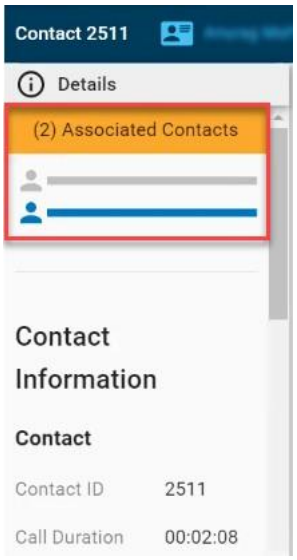
Tuetut yhteystietoskenaariot

Seuraavia skenaarioita tuetaan.

- Saapuvat/lähtevät viestit
- Siirrot
- Konferenssit

> **HUOMAUTUS-neuvottelut** eivät ole tuettuja sähköpostikanavissa.

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



Menettelytavat

Ota digitaaliset kanavat käyttöön

1. Siirry Webex WFO:ssa **sovelluksen hallintaan** > **ACD määrityksiin**.
2. Valitse **valitse ACD** sektiosta Lisää . Näyttöön **avautuu ACD Tiedot-ikkuna** .
3. Avaa **ACD määrityssivu valitsemalla valitse Cisco Webex Contact Center 2.0 Valitse ACD** drop-down- luettelosta.
4. **Valitse Tuotteet käytössä -** osassa **Laatuhallinta**.
5. Valitse **Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalinen)**.
6. Valitse **Tallenna**.
7. Varmista, että muutokset tulevat voimaan käynnistämällä datapalvelimen uudelleen.

Suodatin Keskustelu-, SMS-, sähköposti- tai sosiaalisen median transkriptioille Interactions-sivulla

1. Siirry WFO: **n Webex Vuorovaikutukset-kohtaan**.
2. **Napsauta Suodatint-ruudussa** Avattavaa **Yhteystiedon tyyppi** -luetteloa Suodattimet-sarakkeessa.

3. Valitse **Keskustelu** , jos haluat keskustella transkriptioita varten, **SMS** SMS transkriptioita tai **sähköpostin** transkriptioita varten.
4. Valitse **Käytä**.

Rajoitukset

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

Keskustelutuki

Kun asiakas käyttää keskustelua yhteydenotossa CWCC:lle määritettyyn edustajaan, keskusteluun liittyvä keskustelu ja siihen liittyvät tiedot liitetään Webex WFO:han. Jokaisella keskusteluun osallistuvalta edustajalta on täydellinen keskustelun transkriptio koko vuorovaikutuksesta, ei vain heidän henkilökohtaisesta osuudestaan vuorovaikutuksessa.

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

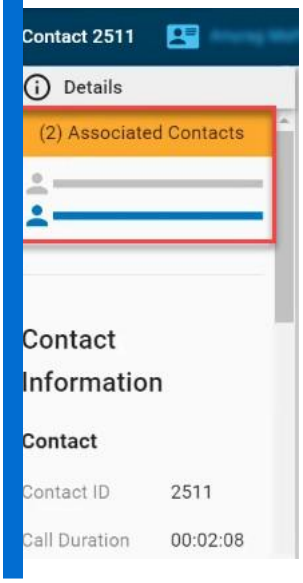
Tämä tarkoittaa, että keskustelun kullakin osuudella on yksilöivä yhteystietotunnus, ja kaikilla keskustelun säärillä on sama jaettu yhteyshenkilötunnus. Keskustelun valitsemisen jälkeen voit tarkastella kaikkia niihin liittyviä keskusteluja Keskustelu-sivulla näkyvässä keskustelun transkriptiossa. Lisätietoja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

Edellytykset

- Käytössäsi on Cisco Contact Center Desktop (Edustajan kojelauta).
- Käytössäsi on Cisco Contact Center Desktopille määritetty Cisco Chat -widgetti.

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

Tiedot-ruudun Yhteystiedot-osa.



Rajoitukset

- Keskustelupöytäkirjat ovat käytettävissä vain organisaatiossasi, jossa CWCC-ACD on määritetty. Kolmansien osapuolten organisaatioiden kanssa käydyt keskustelut eivät ole käytettävissä. Jos keskustelu siirretään kolmannelle osapuolelle, Webex WFO toimittaa 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 tekstiviesteiksi, SMS viestejä ja niihin liittyviä tietoja SMS viesteihin lisätään Webex WFO:han. Jokaisella keskustelussa mukana olevalla edustajalla on täydellinen SMS transkriptio koko vuorovaikutuksesta, ei vain heidän henkilökohtaisesta osastaan vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen kullakin osuudella on yhteystiedon tunnus, joka on SMS vuorovaikutuksen yksilöivä tunnus. Liitetty yhteyshenkilön tunnus on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen yhteyden kaikkiin WFO-Webex ansaitun yhteydenoton asetuksiin. SMS-keskustelulla voi olla useita jalkoja, jos se sisältää siirrot tai puhelinneuvottelut.

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

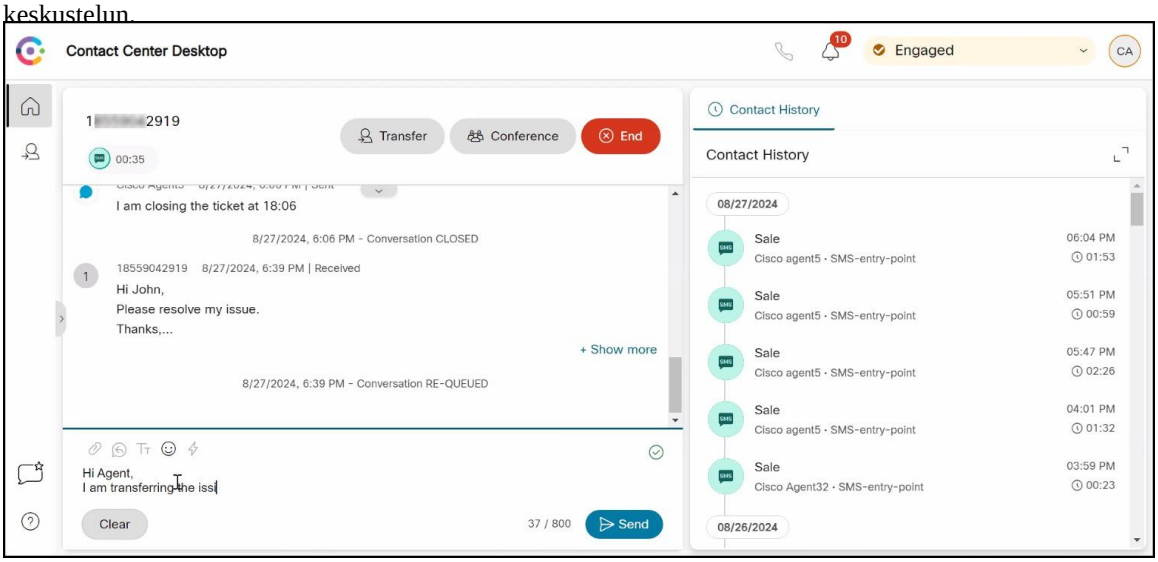
Edellytykset

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

Esimerkinkulku

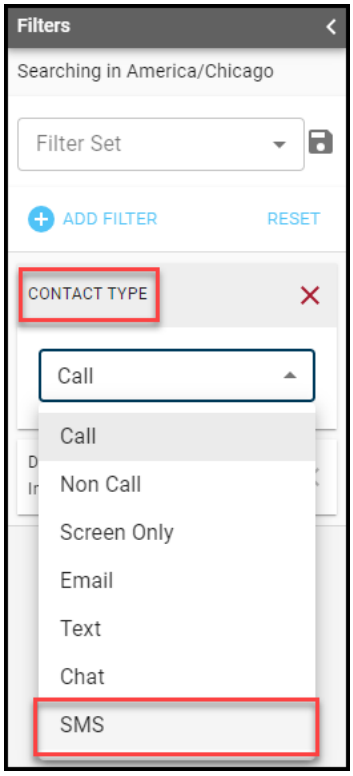
Tämä esimerkki tuo näyttöön tyypillisen SMS asiakkaan ja Webex yhteyskeskuksen edustajan välisestä keskustelusta.

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:ssa SMS transkriptiota **siirtymällä Vuorovaikutukset-sivulle** . Varmistaa **Yhteystietotyyppi** on valittu suodattimeksi, suodata SMS väliin ja valitse SMS luettelosta

yhteisvaikutuksen kanssa.

7. 

(Yhteystiedon tyyppi -suodattimen avattava luettelo Vuorovaikutukset-sivulla)

Rajoitukset

- SMS transkriptioita on saatavilla vain organisaatiossasi, jossa CWCC 2.0 -ACD on määritetty. SMS kolmannen osapuolen organisaatioiden kanssa tapahtuvaa viestintää ei ole käytettävissä. Jos SMS keskustelu siirretään organisaation yhteyskeskuksesta toiselle kolmannen osapuolen organisaatiolle, sen osan SMS keskustelu ei ole käytettävissä Webex WFO:ssa.
- 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 yhden asiakasmatkan SMS keskusteluiden ja 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. WFO:n Webex sekä ensimmäinen SMS keskustelu asiakkaan ja ensimmäisen edustajan kanssa että

SMS toiselle edustajalle siirretyllä keskustelulla on sama liitetty yhteyshenkilötunnus. Asiakkaan ja toisen edustajan 5 minuutin puhelulla on eri liittyvä yhteystietotunnus.

- Webex WFO voi vain keskustella ja SMS kanssakäymisiin, jos **quality management** on käytössä ja **Digital (Keskustelu, SMS)** -valintaruutu on valittuna **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Kokoonpano -** sivulla. 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 WFO Webex.

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

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

4. Etsi Webex WFO:ssa sähköpostin transkriptiot siirtymällä **Interactions-sivulle** ja valitsemalla sähköpostiviestintä luettelosta.

Monimutkaiset puhelutapahtumat

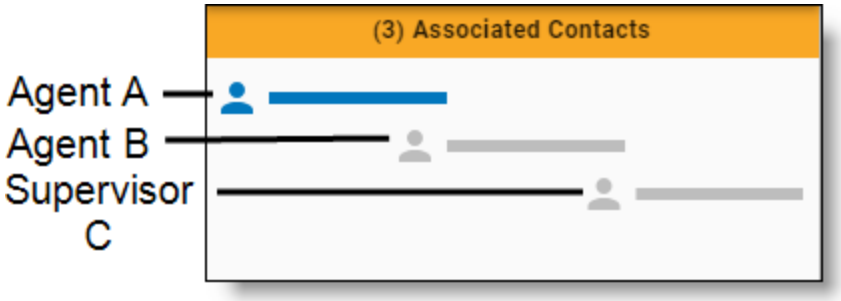
Tässä ohjeaiheessa kuvataan, miten Webex WFO käsittelee monimutkaisia puheluskenaarioita. Monimutkaiset puheluskenaariot ovat eri toimintoja, jotka voidaan tehdä puhelun aikana. Niitä ovat siirrot, puhelinneuvottelut, pidot ja parkkiin asettaminen. 2.0:n Cisco Webex Contact Center muodostuu osallistujan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

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

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

ESIMERKKI

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



Edellytykset

- Segmentin nauhoitus- ja Konsultointi etappitallennus -toimintoliput on otettava käyttöön Cisco-tilillesi. Kysy apua Ciscon tukipalveluista.
- Tämä on uusi ominaisuus, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat käyttää tätä toimintoa varhaisessa vaiheessa, ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.
- RTMS on otettava käyttöön. Pyydä Ciscon teknistä tukea määrittämään RTMS organisaatiollesi.
- Yhteyskeskuksen versio 2.0 on määritettävä Webex. Lisätietoja on kohdassa Yhteys Cisco Webex Neuvottelukeskukseen 2.0 .

- Vähintään Webex WFO:ssa (joka sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Managerissa) on ensin luotava aavistinen vähintään Webex WFO-levy-yhtiölle, jokaiselle CWCC-metafiointikentälle, jonka haluat kartoittaa.
    - Sinun on valittava **teksti** avattavasta Parikymmenystyyppi-luettelosta Siitä, miten Paljonko siitä on peräisin CWCC:stä, jotta voit kartoittaa sen kopioksi, joka on peräisin siitä, että se on niin paljon, että se on niin paljon, että sitä ei ole tehty kopion kanssa.

      BEST PRACTICE Kirjoita "puhelutyyppi" avattavan Vaihtoehtoinen tyyppi -luettelon Vaihtoehtoinen tyyppi - **luettelon tekstiksi** .
    - Varmista, että **avattava ACD Tiedot-luettelo** on tyhjä Päiväntasaastaja-sivulla. Kaikki muut Asetusten hallinta -sivun kentät voidaan määrittää tarpeen mukaan.

Sivun sijainti

Sovellushallinnan > järjestelmämääritysten > ACD määritys

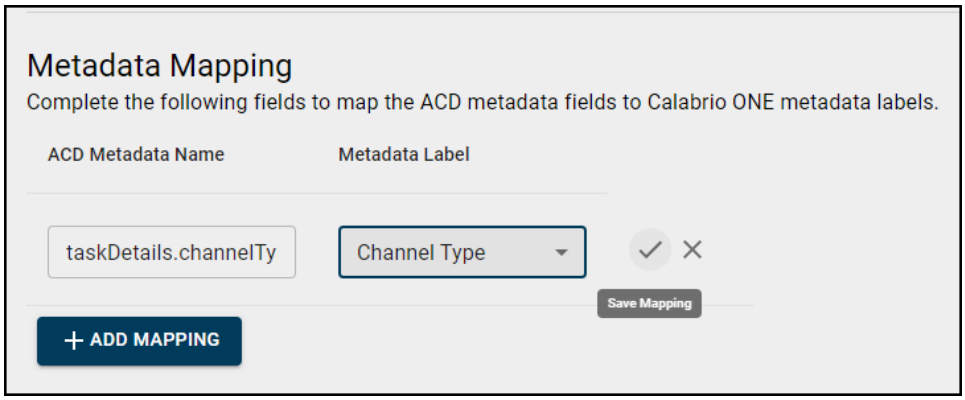
Tee näin

Kartan ja seurannan in Webex WFO

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

1. Siirry määrityssivulle **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Valitse luom. **kartoittaminen** -osasta **Lisää yhdistäminen**.
3. Kirjoita tekstiruutuun kohdassa **ACD Nappi-nimi**, "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 kohdassa **ACD Nappi-nimi**, "Konsultoi".
8. Napsauta Vaihtoehtojen luettelosta avattavaa Luettelonumero-sarakkeessa **olevaa** avattavaa luetteloa ja valitse edellytyksenä luomasi puhelutyypin merkintä.
9. Tallenna työkalurivin määritys napsauttamalla valintaruudun kuvaketta.
10. Napsauta **sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Tallenna-painiketta** .

Monimutkaiset puhelutapahtumatyypit

- Siirrot – Webex WFO segmentoi puhelun siirtämiskertajen määrällä. Webex WFO luo jokaista siirtoa varten erillisen yhteystiedon ja yhdistää kunkin yhteydenoton siirrettyä puhelua käsitelleeseen edustajaan.
- Puhelinneuvottelut – Webex WFO segmentoi alkuperäisen puhelun kahdeksi yhteydenotoksi. Webex WFO:n ensimmäinen yhteydenotto liittyy asiakaspuheluun vastanneeseen edustajaan. 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 olemissa 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 jos Webex WFO tukee niitä.

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

Edellytykset

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

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

Ominaisuus	Määritykset
	Jossa edustajat kirjautuvat Webex kopioon, ja jokaiselle Smart Desktopille on määritettävä RTE-viestien käyttäminen. RTE-viestit määritetään valitsemalla **RTE-viestit näytön nauhoitusta** varten -valintaruutu Webex kopion ACD kokoonpanosivulla. RTE-viestien avulla yhdistetyt Smart Desktop -asiakkaat voivat nauhoittaa näytön nauhoituksia 10 minuutin segmenteissä, kun oikein määritetty käyttäjä kirjautuu Webex kopioon.
Webex WFO-käyttäjät seuraavasti:	Kun Webex WFO synkronoituu Webex kopion kanssa, se tuo ja synkronoi edustajat Webex WFO-käyttäjiä, joilla on Webex kopiokäyttäjäprofiili. Vain käyttäjät, joilla on Webex kopion käyttäjäprofiili, voidaan nauhoittaa. Käyttäjillä on oltava seuraavat lisämääritykset Käyttäjät-sivulla: ▪ Aktivoi tämä käyttäjä – Täytyy valita. ▪ Roolit – täytyy määrittää roolille, joka on liitetty Kaappaa yhteystiedot- ja nauhoitusnäytön oikeuksiin. ▪ Windows-kirjautuminen – Pitää olla sama kuin Windows-sisäänkirjautuminen, jonka Webex kopioedustajat käyttävät tietokoneeseen kirjautumiseen.

Näytön nauhoitusten kaappaaminen

Seuraavassa luettelossa on yleiskatsaus siitä, miten Webex WFO tallentaa näytön nauhoituksia Webex kopioasiakaspalvelijoille.

1. Edustaja kirjautuu tietokoneeseen Smart Desktopilla.

   Kun käyttäjä, joka on määritetty oikein Webex WFO kirjautuu tietokoneeseen, jossa Smart Desktop toimii, ja on määritetty käyttämään RTE-viestejä, Smart Desktop alkaa kaapata näyttötallenteita 10 minuutin segmenteissä, jotka se tallentaa paikallisesti. Se ei vielä lataa näyttötallenteita Webex WFO:han.

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 kopion Webex.
3. Webex WFO tuo yhteystiedon äänitallenteen ja ohjelmistosyntestauksen.
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 tekee tämän välittämällä kunkin yhteydenoton aikajänteet asianomaiselle edustajatietokoneelle.

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

   Näytön nauhoitussegmenttejä, jotka eivät liity mihinkään yhteydenottoon, analysoidaan sen varmistamiseksi, että eroja ei ole tapahtunut, ja poistetaan. Jos Smart Desktop menettää yhteyden WFO-Webex, 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 kopio asettaa yhteystiedon Webex WFO:n saataville. Kun edustaja ottaa tietokoneen käyttöön,
   > Seuraavana päivänä Smart Desktop muodostaa yhteyden Webex WFO:han ja Webex WFO purkaa ja lataa näytön nauhoituksen.

5. Asiakaspalvelija kirjautuu ulos.

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

Liite

Liitteessä on Cisco Webex Contact Center-integraation versioon 1.0 liittyvä sisältö.

1.0:n perusmääritystiedot

Webex WFO synkronoi seuraavat ydinmääritystiedot vastaaviin tietoihin Cisco Webex Contact Center–3 API pyyntöön.

Käyttäjät

Kun Webex WFO tuo uuden käyttäjän Webex yhteyskeskuksesta, se luo uuden Webex WFO-käyttäjän, jolla on Webex Yhteyskeskuksen käyttäjäprofiili.

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

> **HUOMAUTUS** Käyttäjiä, joiden Tila Webex Yhteyskeskuksessa ei tuoda, ellei heitä ole palautettu.

Muutos Webex kopiossa	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi käyttäjä lisätään.	Uusi käyttäjä lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu: ▪ Käyttää Webex yhteyskeskuksen käyttäjän etu- ja sukunimeä Webex WFO-käyttäjän etu- ja sukunimessä. ▪ Käyttää Webex Yhteyskeskuksen käyttäjän TID-tunnusta Webex WFO-käyttäjän ACD-tunnukseen. ▪ Määrittää yrityksen ja laitoksen Webex WFO-aloituspäivämääräksi päivämäärän, jolloin synkronointi tapahtui. ▪ määrittää Webex WFO-käyttäjän oletusryhmälle. **HUOMAUTUS** Webex WFO ei säilytä Webex yhteyskeskuksen käyttäjien ja työryhmien välistä yhteyttä. Katso Ryhmiä, ryhmiä. ▪ Jos Webex Yhteyskeskuksen käyttäjä on yhteyskeskuksen käytössä, määrittää oletusedustajan roolin Webex WFO-käyttäjälle. Muita Webex WFO-rooleja ei ole synkronoitu Webex Contact Centerin kanssa.

Muutos Webex kopiossa	Muutos Webex WFO:ssa
	HUOMAUTUS , jos poistat edustajan roolin Webex WFO-käyttäjältä, joka on synkronoitu Webex yhteyskeskuksen käyttäjän kanssa. on yhteyskeskus käytössä. Edustajan rooli määritetään uudelleen, kun Webex WFO synkronoituu Webex Yhteyskeskuksen kanssa.
Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu.	Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu.
Käyttäjä poistetaan.	Käyttäjää ei ole aktivoitu.

Tiimit

Webex WFO synkronoidaan kaikentyyppisten Webex yhteyskeskusryhmien kanssa (kapasiteettipohjainen tai edustajapohjainen), kunhan ne ovat aktiivisia. Se ei säilytä Webex yhteyskeskuksen käyttäjien ja Webex yhteyskeskusryhmien välistä yhteyttä.

Kun ryhmän tietoja muutetaan Webex yhteyskeskuksessa, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia WFO Webex. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos Webex kopiossa	Muutos Webex WFO:ssa
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 Webex yhteyskeskuksen käyttäjiä ja Webex yhteyskeskusryhmiä.
Käyttäjä poistetaan työryhmästä	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä Webex yhteyskeskuksen käyttäjiä ja Webex yhteyskeskusryhmiä.
Ryhmä poistetaan.	Ei muutoksia.

Voit luoda uusia ryhmiä Webex WFO:ssa ja määrittää käyttäjiä, mutta näitä uusia ryhmiä ei lisätä Webex yhteyskeskukseen.

Webex WFO -käyttäjä voi kuulua vain yhteen ryhmään.

Palvelujonot

Webex WFO synkronoi seuraavat Webex yhteyskeskuksen sisään- tai jonot palvelujonojen kanssa:

- Jonoja
- Outdial-jonot

Kun jonon tai äskeisen jonon tietoja muutetaan Webex yhteyskeskuksessa, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:ssa. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos Webex kopiossa	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi jono lisätään	Ensimmäiseksi lisätään uusi palvelujono. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraava: ▪ Käyttää Webex Yhteyskeskuksen jonon nimeä Webex WFO-palvelujonon nimessä ▪ Ottaa jonon TID-tunnuksen käyttöön Webex WFO-palvelujonon tunnuksessa ▪ (Vain luku) Antaa Webex WFO -palvelujonolle palvelujonon tyypin Puheposti [Interactive] ▪ (Vain luku) Antaa Webex WFO -palvelujonolle Webex yhteyskeskuksen Lähde-ACD Toiseksi lisätään uusi osaamisalueen kartoitus. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Käyttää osaamisalueen määritysnimessä Webex yhteyskeskuksen jonon nimeä ▪ määrittää osaamisaluemäärityksiin Webex yhteyskeskusjonoon liittyvän Webex WFO-palvelujonon ja antaa sille prioriteetin 1.
Jonon nimi on muutettu	Ottaa uuden Webex yhteyskeskuksen jonon nimen käyttöön Webex WFO:ssa
	Vain palvelujonon nimi. Webex WFO ei käytä uutta Webex Yhteyskeskuksen jonon nimeä liitettyyn WFO-osaamisalueen Webex.
Jono poistetaan	Ei muutoksia. Palvelujonoa tai osaamisalueen kartoittamista ei poisteta.

Yhdistä 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 yhteyskeskuksen toimittajalta

Kerää seuraavat API tiedot Webex yhteyskeskuksen 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 yhteyskeskuksen käyttäjän sähköpostiosoite, jolla on oikeus käyttää sekä Webex Yhteyskeskuksen API että Webex Contact Center Media -API.
- Webex Contact Center API ja Webex Contact Center Media API API-avain.

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

Jos suunnittelet käyttävänsä Webex Contact Centeriä SAML todennuksen identiteetin toimittajana, kerää myös seuraavat tiedot SAML -tiedostosta (jonka on toimittanut Webex Yhteyskeskus) ja tallenna ne samaan helppopääsyiseen sijaintiin.

HUOMAUTUS Seuraavissa esimerkkikuvissa näkyy Cisco Webex Contact Center 1,0 API:tä.

- Ent. tunnus

ESIMERKKI

Entiteetin tunnus 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

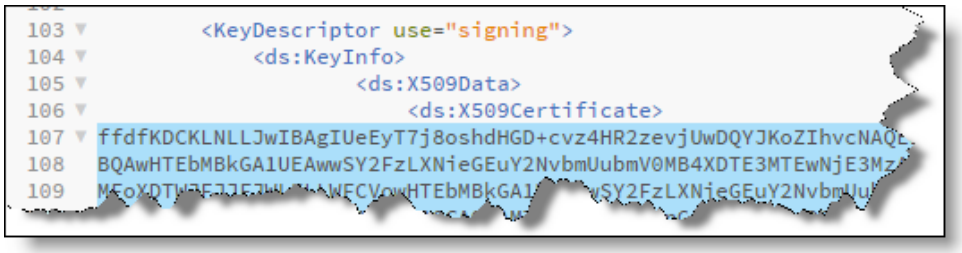
Yksi kirjautumisen uudelleenohjaus-URL korostuu seuraavassa kuvassa.

```
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.



Vaihe 2: Määritä Webex Yhteyskeskus ACD Webex WFO:ssa

Lisää seuraavaksi Webex Yhteyskeskus ja määritä se ACD Webex WFO:ssa.

HUOMAUTUS Webex WFO viittaa tällä hetkellä Webex Contact Centeriin Cisco Customer Journey Platform -alustana.

Webex-yhteyskeskuksen lisääminen ACD

1. Siirry Webex WFO:ssa sovellusten hallintaan > 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 yksilöivä nimi.

4. Valitse **OK**.

Webex-yhteyskeskuksen ACD

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

Kenttä	Määritykset
Cisco Customer Journey Platform API URL	Anna vaiheessa 1 tallennetun Webex yhteyskeskuksen 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 tallennettu 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 yhteyskeskuksen käyttäjän sähköpostiosoite, jonka tallennettu vaiheessa 1. Käyttäjällä on oltava oikeus käyttää Webex yhteyskeskuksen API ja Webex Contact Center Media -API.
API-avain	Anna Webex Contact Center API- ja Webex Contact Center Media API -API-näppäin, jonka tallensit vaiheessa 1.
Cisco Webex Contact Center klo 1.0	Valitse vain, jos käytössä on Webex Contact Center 2.0. Tämä mahdollistaa CMSv2-API-pyynnöt.
Cisco-vuokraajan tunnus	Anna Webex-yhteyskeskuksen aakkosnumeerinen tunnus vuokraajan tili. Tämä on cisco OrgId.

4. Määritä synkronointiväli -osa seuraavasti.

Osa	Kuvaus
Väli (minuutit) synkronoivan käyttäjiä,	Anna, kuinka usein (muutamassa minuutissa) haluat tietopalvelimen Työryhmät ja palvelujonot Webex WFO:ssa vastaavinaan Webex Yhteyskeskuksessa. Lisätietoja synkronoinnista Webex-yhteyskeskuksen kanssa on kohdassa Ydinmääritykset 1.0. Vähintään = 10 minuuttia.

5. Määritä Kaappaa asetukset -osa seuraavasti.

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

6. (Valinnainen) Valitse **Ota RTE-sanomat käyttöön näytön nauhoitusta varten**. Tällöin voit nauhoittaa Webex WFO Webex näytölle määritettyjen edustajien näytöt. Lisätietoja näytön nauhoituksesta on kohdassa QM Tiedot 1.0.
7. Valitse **Tallenna**.

Vaihe 3: Määritä datapalvelin

Cisco Webex Contact Center ACD

1. Siirry Webex WFO:ssa **kohtaan Sovellushallinta** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Valitse avattavasta **Valitse palvelinmääritykset** -luettelosta Webex Yhteyskeskuksen ACD käytettävä tietopalvelin.

3. Määritä seuraavat asetukset.

Asetus	Määritykset
Aluetietopalvelimen ACD Webex Synkronointiasetukset	Valitse **Ota synkronointi** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Yhteyskeskus ACD vapaasta Määritetty-yhteyteen .
Aluetietopalvelimen ACD Webex Kaappaa asetukset	Valitse **Ota kaappaaminen** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Yhteyskeskus ACD vapaasta Määritetty-yhteyteen .
Todellinen aluetietopalvelin siirrä aikatapahtuma-asetukset	Valitse **Reaaliaikaiset tapahtumat** käyttöön -valintaruutu ja Webex-yhteyskeskuksen ACD Käytettävissä-kentästä Määritetty-kohteeseen .
Mediatuontipalvelimen asetukset	**Valitse Ota media tuonti** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Webex Yhteyskeskuksen ACD Käytettävissä-kentästä **Määritetty-tilaan.**

4. Valitse **Tallenna**.

(Valinnainen) Vaihe 4: SAML todennus käyttöön

Määritä datapalvelin kaappaamaan ja käsittelemään tietoja Webex yhteyskeskuksesta.

Webex WFO voidaan määrittää palveluntarjoajaksi, joka käyttää kolmannen osapuolen

IdP:tä.

Ota SAML todennus käyttöön

1. Siirry Webex WFO:ssa sovelluksen hallintaan > hallintaan > todennus.
2. Valitse **Ota SAML todennus** käyttöön.
3. Määritä kentät seuraavasti.

Kenttä	Kuvaus
Nimi	Anna tunnistetiedon toimittajalle yksilöivä nimi.
Myöntäjän tunnus	Anna vaiheessa 1 tallennettu kohdetunnus.
Kertakirjautuminen URL:ssä	Anna vaiheessa 1 tallennettu kertakirjautuneen
uudelleenohjannan URL-osoite. Identiteetin toimittajan varmenne	Tuo vaiheessa 1 tallennettu
identiteetin toimittajavarmenne.	

4. 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 Webex yhteyskeskuksessa.

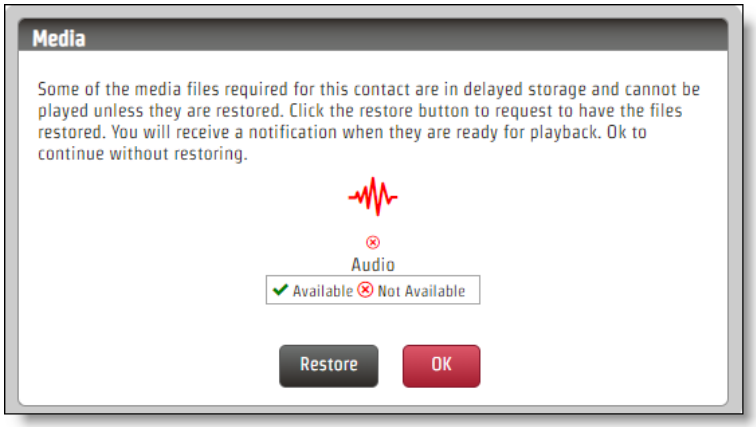
Yhteydenoton tuontia varten Webex WFO ottaa ensin yhteyttä API esittämällä siitä API. Sitten se tuo äänitallenteen toisen API pyynnön kautta, täsmää äänitallenteen ja yhteydenoton yhteyshenkilöön, joka käsitteli sen.

Kun useat edustajat käsittelevät yhteystietoa Webex yhteyskeskuksessa (esimerkiksi silloin, kun yksi edustaja siirtää yhteydenoton toiselle edustajalle), Webex WFO käyttää sisällön segmentoidakseen yhteydenoton vastaavaan määrään yhteydenottoja, jotka se sitten yhdistää yksittäisiin edustajiin. Erityisesti Webex WFO määrittää, milloin edustajat olivat aktiivisena puhelussa Aloitus- ja Lopetus-aikastaasetusten kautta, ja segmentti yhteydenoton vastaavasti. Jokaisella yhteydenotolla Webex WFO:lla on oma psykologinen, psykologinen ja äänitallennus.

Yhteyskeskuksen Webex voi kestää enintään kaksi tuntia, ennen kuin yhteystieto on WFO:n Webex 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 Yhteyskeskuksen yhteydenottoja, joihin liittyy konsultointia, siirtoja tai neuvotteluita.

Neuvottelut

Webex WFO segmentoi Webex Yhteyskeskuksen yhteystiedon kahdeksi yhteydenotoksi, joilla on sama liitetty yhteyshenkilötunnus.

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.

Kuulemisen aikana Webex Yhteyskeskus kirjaa vain asiakkaan, ei edustajia.

ESIMERKKI

Webex WFO tuo yhteydenottoa, jossa edustaja Braun on konsultoinut edustaja Hodgesia 42 sekunnin ajan. Webex WFO segmentoi tämän yhteydenoton kahteen yhteydenottoon, 29 ja 30.

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

Kummassakin nauhoituksessa on sama yhteyshenkilön tunnus.

Nämä yhteydenotot voi valita ja toistaa yksi kerrallaan Media Playerilla. Kaikki niihin liittyvät yhteystiedot näkyvät Liitetyt yhteystiedot -välilehdessä, jossa heidät voi myös valita ja toistaa.

Siirrot

Webex WFO segmentoi Webex Yhteyskeskuksen yhteystiedon siirron määrällä. Webex WFO luo jokaista siirtoa varten erillisen yhteystiedon ja yhdistää kunkin yhteydenoton siirrettyä puhelua käsitelleeseen edustajaan.

Kaikilla siirretyn puhelun segmenteillä on sama liitetty yhteyshenkilötunnus.

ESIMERKKI

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

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

Kummassakin nauhoituksessa on sama yhteyshenkilön tunnus.

Nämä yhteydenotot voi valita ja toistaa yksi kerrallaan Media Playerilla. Kaikki niihin liittyvät yhteystiedot näkyvät Liitetyt yhteystiedot -välilehdessä, jossa heidät voi myös valita ja toistaa.

Konferenssit

Webex WFO segmentoi Webex Yhteyskeskuksen yhteystiedon kahdeksi yhteydenotoksi, joilla on sama liitetty yhteyshenkilötunnus.

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

Kuulemisen aikana Webex Yhteyskeskus kirjaa vain asiakkaan, ei edustajia. Puhelinneuvottelun aikana Webex yhteyskeskus nauhoittaa sekä asiakkaan että edustajat.

ESIMERKKI

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

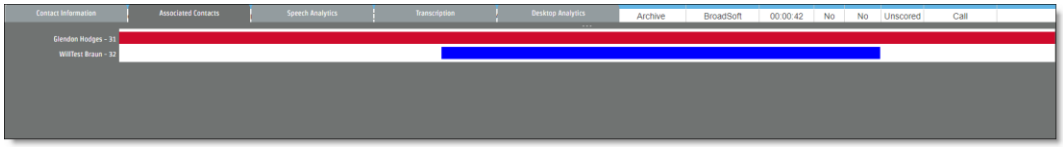
Webex WFO segmentoi tämän yhteydenoton kahdeksi yhteydenotoksi, 31 ja 32. Yhteydenoton 31 nauhoituksen kesto on 00:02:09, mikä on koko aika, jonka edustaja Braun oli yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenoton nauhoituksen kesto on 00:01:00, mikä on vain aika, jonka edustaja Hodges oli konsultoimassa ja sitten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

Kummassakin nauhoituksessa on sama yhteyshenkilön tunnus.

▼ Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
32	Braun	00:01:00	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded
31	Hodges	00:02:09	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded

Nämä yhteydenotot voi valita ja toistaa yksi kerrallaan Media Playerilla. Kaikki niihin liittyvät yhteystiedot näkyvät Liitetyt yhteystiedot -välilehdessä, jossa heidät voi myös valita ja toistaa.

Seuraava kuva näyttää Media Playerin, kun yhteystieto 31 on valittuna. Voit myös valita yhteystiedon 32 Liitetyt yhteystiedot -välilehdestä ja toistaa sen.



Yhteyshenkilön syidennys

Webex WFO ei tuo Webex Contact Center 1.

- Puheluun liittyvät tiedot
- Päättämiskoodit

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto siitä, miten Webex Contact Center 1.0:n yhteydenottopainike on kartoitettu vastaamaan QM yhteyshenkilön salasankkua.

Webex kopio	QM
Edustaja	Sukunimi, etunimi
ANI	Soittava numero
DNI	Soitettu numero
Päivämäärä	Päivämäärä, aika
Käyttäjän TID	Edustajan ACD tunnus
Istuntotunnus	Yhd. yhteyshenkilön tunnus

Webex WFO tukee CWCC 2.0:n mukautettua url-määrityksiä. Lisätietoja on Webex WFO:n synkronoidussa synkronoinnissa.

Classic WFM -tiedot 1,0

WFM voit ajoittaa edustajia ja ennustaa edustajien ajoitustarpeita sekä seurata, seuraavatko edustajat heidän aikataulujaan.

Historialliset tiedot

Webex WFO tuo palvelujonojen ja edustajien historiatietoja neljän API pyynnön kautta. Yhteyskeskuksen historiallisten tietojen Webex WFO Webex voi kestää enintään kaksi tuntia. Reaaliaikaisiin tietoihin ei vaikuta.

Palvelujonon historialliset tiedot

Tämä API pyytää tuontihistoriallista tietoa jokaisesta Cisco Webex Contact Center palvelujonosta päivän 30 minuutin ajanjaksolta. Jotkin tiedot lasketaan vain ajanjakson aikana. Muut tiedot lasketaan ajanjakson aikana.

Webex kopiosarake	Kuvaus
jonotunnus_s	Webex Yhteyskeskus-palvelujonon tunnus.
terminationType_s, jossa arvo = "hylätty"	(Vain väli) Tämän ajanjakson aikana hylättyjen puhelujen määrä.
käsitelty_i	(Vain väli) Tämän ajanjakson aikana käsiteltyjen puhelujen määrä.
talkDuration_l	(Ajanjakson aikana) Aika, jonka edustajat käyttivät yhteydenoton kanssa puhumiseen Jotka alkoivat tällä ajanjakson aikana. Muoto = millisekunnit.
holdDuration_l	(Ajanjakson aikana) Aika, jonka yhteydenotot alkoivat tässä Väli oli pidossa. Muoto = millisekunnit.
Sid	Istuntotunnus.
wrapupDuration_i	(Ajanjakson aikana) Aika, jonka edustajat olivat päättämiseen tila tämän ajanjakson aikana aloitettujen puhelujen jälkeen. Muoto = millisekunnit.
queueDuration_l	(Ajanjakson aikana) Aika, jonka yhteydenotot olivat palvelussa jono odottaa yhteyden muodostamista edustajalle. Muoto =
millisekunnit. isServiceLevel_i	Puhelut, jotka täyttivät palvelutason tänä ajanjaksona.

Asiakaspalvelijan tuottavuustietojen proprodusoituminen palvelujonon mukaan

Tämä API pyytää tuomaan historiatietoja, jotka eivät liity yhteenkään palvelujonoon, johon edustaja on määritetty kunkin päivän 30 minuutin ajanjakson aikana. Sitten Webex WFO jakaa tiedot palvelujonojen määrällä, johon edustaja on määritetty. Kaikki tiedot lasketaan vain ajanjakson aikana.

Webex kopiosarake	Kuvaus
agendId_s	Webex yhteyskeskuksen edustajan tunnus.
Akaaleisuusjänneväli, jossa currentState_s = "Vapaa"	Aika, jonka edustaja oli vapaassa tilassa. Muoto = millisekunnit.
Aajanjakson aikaväli, jossa currentState_s = "Käytettävissä"	Aika, jonka edustaja oli Käytettävissä-tilassa. Muoto = millisekunnit.
Aajanjakson aikaväli, jossa currentState_s = "pidossa"	Aika, jonka edustaja oli Puhelu pidossa -tilassa. Muoto = millisekunnit.
Aajanjakson aikaväli, jossa currentState_s = "Päättäminen"	Aika, jonka edustaja oli Päättäminen-tilassa. Muoto = millisekunnit.
Aajanjakson aikaväli, jossa currentState_s != "Käytettävissä"	Aika, jonka edustaja oli kaikissa tiloissa, jotka eivät olleet käytettävissä. Muoto = millisekunnit.

(Vain väli) Edustajan tuottavuustiedot palvelujonon mukaan

Tämä API pyytää tuontihistoriallista tietoa, joka liittyy kunkin edustajan palvelujonoon päivän jokaisena 30 minuutin ajanjaksona. Kaikki tiedot lasketaan vain 30 minuutin kuluessa.

Webex kopiosarake	Kuvaus
agendId_s	Edustajan tunnus.
queueId_s	Webex Yhteyskeskus-palvelujonon tunnus.
Aajanjakson aikaväli, jossa currentState_s = "Yhdistetty"	Aika, jonka edustajan puhelin oli Yhdistetyt-tilassa tämän ajanjakson aikana. Muoto = millisekunnit.
Aajanjakson aikaväli, jossa currentState_s = "Soi".	Aika, jonka edustajan puhelin oli Soi-tilassa tämän ajanjakson aikana. Muoto = millisekunnit.

(Ajanjakson aikana) Edustajan tuottavuustiedot palvelujonon mukaan

Tämä API pyytää tuontihistoriallista tietoa, joka liittyy kunkin edustajan palvelujonoon päivän jokaisena 30 minuutin ajanjaksona. Kaikki tiedot lasketaan ajanjakson aikana.

Webex kopiosarake	Kuvaus
agendId_s	Edustajan tunnus.
queueId_s	Webex Yhteyskeskus-palvelujonon tunnus.
handled_i	Käsiteltyjen puhelujen määrä.
wrapupDuration_i	Aika, jonka edustajat käyttivät tässä alkaneiden yhteydenottojen kanssa puhumiseen. väli. Muoto = millisekunnit.
holdDuration_l	Aika, jonka yhteydenotot alkoivat tällä ajanjakson aikana, oli pidossa. Muoto = millisekunnit.
transferCount_i	Edustajan siirtämien puhelujen määrä.
talkDuration_l	Aika, jonka edustaja käytti tämän ajanjakson aikana alkaneiden yhteydenottojen kanssa puhumiseen. Muoto = millisekunnit.

Reaaliaikaiset tiedot

Kun Webex Yhteyskeskus on yhdistetty WFM, API päivittää WFO-Webex aina, kun edustajan tila muuttuu Webex yhteyskeskuksen Agent Desktop. Webex WFO kartoittaa sitten Webex Yhteyskeskuksen edustajan tilan vastaavaan edustajatilaan WFM, jolloin valvojat ja esimiehet voivat seurata edustajien aikataulun noudattamista reaaliaikaisesti.

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto siitä, miten Webex Yhteyskeskuksen Agent Desktop edustajan tilat kartoitetaan WFM.

Webex kopio	Webex WFO
Paikalla	Valmis valittavissa
Yhdistetty tai puhuva	Puhua
Päätä	Puhelun jälkeinen työ
Puhelu pidossa	Pito
Ei toimia	Ei valmis
-	Kirjautunut ulos (johdettu Webex Contact Center API vastauksen isLogout_i-sarakkeesta)

TÄRKEÄÄ On olemassa 255 merkin raja, joka koskee kaikkien Ei valmiina -syykoodien täydellistä yhdistelmää, jonka määrität aktiviteetille määritettäessä liittymistilan määritystä.